

IBM Decision Optimization on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem "Zákazník" označuje společnost, její autorizované uživatele nebo příjemce služby Cloud Service.

1. Cloud Service

Nabídka Cloud Service poskytovaná IBM je popsána níže. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

Nabídka služby Cloud Service zahrnuje následující funkce:

- Řešení modelů optimalizace bez instalace, nasazení a údržby místních infrastruktur.
- Přetažení modelů optimalizace k řešení a zobrazování protokolů a řešení.
- Vestavěné možnosti optimalizace v podnikových aplikacích – Rozhraní REST API lze použít k automatickému odeslání, řešení a načítání řešení a protokolů pro modely optimalizace.
- Podporuje řešení různých typů modelů optimalizace:
 - Modely optimalizace uvedené s formáty .lp, .mps, .sav (společně s volitelným souborem .prm);
 - Modely optimalizace uvedené s formátem .mod (společně s volitelným souborem .dat); a
 - Modely optimalizace uvedené se souborem OPLPROJECT s výchozím konfiguračním souborem spuštění a jedním nebo více soubory .mod (společně s volitelným souborem .dat nebo .ops).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A umožňuje Zákazníkům řešit modely optimalizace ve sdíleném fondu virtuálních počítačů pro více klientů s kapacitou 6 jader a 28 GB RAM. Platí limity maximální velikosti souboru pro odeslání 1 GB na soubor a až 5 modelů optimalizace ve frontě.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B umožňuje Zákazníkům řešit modely optimalizace ve sdíleném fondu virtuálních počítačů pro více klientů s kapacitou 10 jader a 60 GB RAM. Platí limity maximální velikosti souboru pro odeslání 1 GB na soubor a až 5 modelů optimalizace ve frontě.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A umožňuje Zákazníkům řešit modely optimalizace ve sdíleném fondu virtuálních počítačů pro více klientů s kapacitou 6 jader a 28 GB RAM. Platí limity maximální velikosti souboru pro odeslání 1 GB na soubor a až 5 modelů optimalizace ve frontě.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B umožňuje Zákazníkům řešit modely optimalizace ve sdíleném fondu virtuálních počítačů pro více klientů s kapacitou 10 jader a 60 GB RAM. Platí limity maximální velikosti souboru pro odeslání 1 GB na soubor a až 5 modelů optimalizace ve frontě.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A umožňuje Zákazníkům řešit modely optimalizace na stroji bare-metal se specifikací 14 jader a 252 GB RAM. Platí limity maximální velikosti souboru pro odeslání 1 GB na soubor a až 50 modelů optimalizace ve frontě.

2. Popis zabezpečení

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje roční školení pracovníků v oblasti ochrany osobních údajů a zabezpečení. Zásady zabezpečení IBM jsou každý rok opakovaně validovány na základě postupů odvětví a obchodních požadavků IBM. Porušení zabezpečení je řešeno na základě komplexních postupů reakce na incidenty. IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení přístupu do datových

středisek IBM na oprávněné pracovníky, včetně bodů s omezeným a monitorovaným přístupem. Návštěvníci se po vstupu zaregistrují a při pohybu v prostorách mají doprovod.

2.2 Řízení přístupu

Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají oprávnění pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. K přístupu ze strany známých škodlivých internetových webů a uživatelů v zemích, na které USA uvalily embargo, lze použít blokování adres IP. Přístup k datům Zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů. V rámci datových středisek podporujících tuto službu Cloud Service je zakázáno používání WIFI.

Služba Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat přes Internet mezi přístupovým bodem sítě Zákazníka a sítí IBM.

Služba Cloud Service nešifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Změny operačních systémů, aplikačního softwaru a pravidel brány firewall jsou zpracovány v rámci procesu řízení změn IBM. Změny v nastavení brány firewall jsou před implementací přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje datová střediska 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

2.4 Protokolování aktivity

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, centrální provádění analýzy, zasílání výstražných zpráv a tvorbu reportů. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

2.5 Dodržování požadavků

Tato služba Cloud Service nemá certifikaci pravidel mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor.

IBM provádí ve svých datových střediscích vždy jednou ročně audit dle odvětvového standardu SSAE 16 (nebo ekvivalentní audit) s cílem zajistit dodržování zásad zabezpečení informací IBM. Pro konkrétní lokality datových středisek SoftLayer používaných k poskytování Cloud Service IBM udržuje roční certifikaci SOC II. Během kontroly SOC II IBM provádí audit zabezpečení, dostupnosti a integrity procesů v rámci provozování fyzických zařízení v datových střediscích SoftLayer. Zpráva o auditu je Zákazníkovi a jeho auditorům k dispozici na vyžádání.

3. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, online systémech pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Hodina** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet veškerých Hodin nebo části Minut Cloud Service využitých během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

4.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

4.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu. Celkový počet hodin využitých během období měření bude vypočítán tak, že započaté hodiny budou zaokrouhleny nahoru na další celou hodinu.

4.4 Poplatky za služby On Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

Níže uvedené nabídky On-Demand jsou dostupné na základě metriky Hodina: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A a IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Zákazníkovi bude naúčtován celkový počet dokončených nebo započatých Hodin služby Cloud Service využitých během fakturačního období. Celkový počet Hodin využitých během fakturačního období bude vypočítán tak, že započaté hodiny budou zaokrouhleny nahoru na další celou hodinu.

5. Smluvní období a možnost obnovení

5.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). V průběhu smluvního období je Zákazník oprávněn zvýšit úroveň užívání Cloud Service. Chce-li tak učinit, musí se Zákazník obrátit na IBM nebo na Obchodního partnera IBM, a navýšení bude potvrzeno v Transakčním dokumentu.

5.2 Možnosti obnovení Smluvního období

V Transakčním dokumentu bude uvedeno, jaké z následujících možností se vztahují na obnovení smluvního období Cloud Service.

5.2.1 Automatické obnovení

Je-li obnovení automatické, bude smluvní období služby Cloud Service automaticky obnoveno na období uvedené v Transakčním dokumentu (buď na jeden rok, nebo na období rovnající se původnímu smluvnímu období), pokud Zákazník písemně nepožádal o ukončení alespoň 90 dní před datem ukončení platnosti smluvního období.

5.2.2 Pokračující fakturace

V případě pokračující fakturace bude mít Zákazník po ukončení smluvního období i nadále přístup ke službě Cloud Service a užívání mu bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musí 90 dní předem zaslat písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Po zrušení budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do konce měsíce zrušení.

5.2.3 Požadavek obnovení

Je-li pro obnovení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Zákazníkům přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Pokud chce Zákazník pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musí si objednat nové registrační období.

6. Obecná ustanovení

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kde Zákazník využívá výhod služby Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy uvedené v objednávce Zákazníka, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.