

IBM Decision Optimization on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami lub odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Poniżej opisano oferowaną przez IBM Usługę Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące możliwości:

- Rozwiązywanie modeli optymalizacji bez konieczności instalowania, wdrażania i serwisowania w infrastrukturze lokalnej.
- Przenoszenie modeli optymalizacji metodą „przeciągnij i upuść” w celu rozwiązywania i przeglądania dzienników oraz rozwiązań.
- Wbudowywanie funkcji optymalizacji w aplikacje korporacyjne — interfejsy API typu REST można wykorzystać do automatyzacji przedkładania, rozwiązywania i odtwarzania rozwiązań i dzienników dla modeli optymalizacji.
- Wsparcie rozwiązywania różnego typu modeli optymalizacji:
 - modeli optymalizacji określonych za pomocą formatów .lp, .mps i .sav (z dołączonym opcjonalnym plikiem .prm);
 - modeli optymalizacji określonych za pomocą formatu .mod (z dołączonym opcjonalnym plikiem .dat);
 - modeli optymalizacji określonych za pomocą pliku OPLPROJECT z domyślnym plikiem konfiguracji uruchomieniowej oraz jednym lub więcej plików .mod (z dołączonym opcjonalnym plikiem .dat lub .ops).

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

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A umożliwia rozwiązywanie modeli optymalizacji we współużytkowanej, obsługującej wielu użytkowników puli komputerów wirtualnych o mocy 6 rdzeni i z 28 GB pamięci RAM. Obowiązują limity rozmiaru przesyłanego pliku (maksymalnie 1 GB) oraz liczby modeli optymalizacji w kolejce (maksymalnie 5).

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

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B umożliwia rozwiązywanie modeli optymalizacji we współużytkowanej, obsługującej wielu użytkowników puli komputerów wirtualnych o mocy 10 rdzeni i z 60 GB pamięci RAM. Obowiązują limity rozmiaru przesyłanego pliku (maksymalnie 1 GB) oraz liczby modeli optymalizacji w kolejce (maksymalnie 5).

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A umożliwia rozwiązywanie modeli optymalizacji we współużytkowanej, obsługującej wielu użytkowników puli komputerów wirtualnych o mocy 6 rdzeni i z 28 GB pamięci RAM. Obowiązują limity rozmiaru przesyłanego pliku (maksymalnie 1 GB) oraz liczby modeli optymalizacji w kolejce (maksymalnie 5).

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B umożliwia rozwiązywanie modeli optymalizacji we współużytkowanej, obsługującej wielu użytkowników puli komputerów wirtualnych o mocy 10 rdzeni i z 60 GB pamięci RAM. Obowiązują limity rozmiaru przesyłanego pliku (maksymalnie 1 GB) oraz liczby modeli optymalizacji w kolejce (maksymalnie 5).

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A umożliwia rozwiązywanie modeli optymalizacji na maszynie instalowanej na dedykowanym fizycznym sprzęcie z 14 rdzeniami procesora i 252 GB pamięci RAM. Obowiązują limity rozmiaru przesyłanego pliku (maksymalnie 1 GB) oraz liczby modeli optymalizacji w kolejce (maksymalnie 50).

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM ma zespół ds. bezpieczeństwa informacji oraz stosuje strategie bezpieczeństwa i poufności, które są przedstawiane pracownikom IBM. IBM wymaga przeprowadzania corocznych szkoleń personelu w zakresie prywatności i bezpieczeństwa. Strategie bezpieczeństwa IBM są odnawiane raz na rok z uwzględnieniem procedur branżowych i wymagań biznesowych IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksowymi procedurami reagowania na incydenty. IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, które umożliwiają dostęp do centrów przetwarzania danych IBM wyłącznie autoryzowanemu personelowi. Standardy te obejmują ograniczenia dotyczące punktów dostępu oraz monitorowanie tych punktów. Goście są rejestrowani przy wejściu, a na terenie obiektów towarzyszą im pracownicy IBM.

2.2 Kontrola dostępu

Autoryzowany personel IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Opcja IP Blocking uniemożliwia dostęp ze strony serwisów internetowych, w przypadku których stwierdzono naruszenie ochrony danych, oraz użytkowników z krajów objętych embargiem Stanów Zjednoczonych. Każdy przypadek uzyskania dostępu do danych Klienta oraz ich przesłania z lub do środowiska usług serwerowych jest rejestrowany. W centrach przetwarzania danych IBM, które obsługują niniejszą Usługę Przetwarzania w Chmurze, stosowanie łączności Wi-Fi jest zabronione.

Usługa przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych przez Internet między punktem dostępu do sieci Klienta a siecią IBM.

Nie szyfruje również zawartości, gdy znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje systemów operacyjnych, oprogramowania aplikacji i reguł firewalla są wprowadzane w ramach procesu zarządzania zmianami stosowanego przez IBM. Zmiany reguł firewalla są przeglądane przed wdrożeniem przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych przez cały tydzień i całą dobę. Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

2.4 Rejestrowanie działań

IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej, które mogą rejestrować działania i zostały odpowiednio skonfigurowane. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

2.5 Zgodność

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie ma certyfikatu Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

Każdego roku IBM przeprowadza w produkcyjnych centrach przetwarzania danych audyty zgodności ze standardem branżowym SSAE 16 (lub ich odpowiedniki) dotyczące przestrzegania strategii bezpieczeństwa informacji IBM. Raz na rok IBM odnawia również certyfikat SOC II dla konkretnych lokalizacji centrów przetwarzania danych SoftLayer, w których używane są Usługi Przetwarzania w Chmurze. Przeprowadzane przez IBM przeglądy SOC II mają na celu kontrolę bezpieczeństwa, dostępności i integralności procesów dotyczących sposobu administrowania obiektami fizycznymi

centrów przetwarzania danych SoftLayer. Raport z audytu jest dostępny dla Klienta i jego audytorów na żądanie.

3. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów w sposób opisany poniżej. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji o godzinach dostępności, elektronicznych systemach zgłaszania problemów oraz innych rozwiązaniach i procesach komunikacyjnych dotyczących wsparcia technicznego znajdują się w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Godzina**. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające wykorzystanie całości lub części liczby Godzin dostępnych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

4.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

4.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego. Przy obliczaniu łącznej liczby godzin

wykorzystanych w okresie pomiarowym ewentualne rozpoczęte godziny będą zaokrąglane w górę do pełnych godzin.

4.4 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie.

Następujące oferty na żądanie są udostępniane na podstawie liczby Godzin: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A i IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Opłata będzie naliczana za łączną liczbę całych lub rozpoczętych Godzin korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie fakturowania. Przy obliczaniu łącznej liczby godzin wykorzystanych w okresie fakturowania ewentualne rozpoczęte godziny będą zaokrąglane w górę do pełnych godzin.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

5.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM, a wzrost ten zostanie potwierdzony w Dokumencie Transakcyjnym.

5.2 Możliwości odnowienia Okresu Obowiązywania

W Dokumencie Transakcyjnym zostanie określone, które spośród poniższych opcji odnowienia okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie.

5.2.1 Automatyczne odnowienie

Automatyczne odnawianie okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze oznacza, że jest on automatycznie przedłużany na czas określony w Dokumencie Transakcyjnym, tzn. kolejny rok lub czas równy okresowi wygasającemu, chyba że Klient złoży pisemne wypowiedzenie Usługi Przetwarzania w Chmurze co najmniej 90 dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania.

5.2.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć używanie usługi i proces rozliczania ciągłego, Klient musi przedstawić pismo z wnioskiem o anulowanie usługi z wyprzedzeniem 90 dni. Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp do końca miesiąca, w którym weszło w życie anulowanie.

5.2.3 Wymagane odnowienie

Jeśli obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, Klient będzie musiał złożyć zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

6. Postanowienia ogólne

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach osiągnięcia korzyści z Usługi Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda w swoim zamówieniu, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.