

IBM Analytics for Apache Spark

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

IBM Bluemix er en teknisk forudsætning for at kunne bruge Analytics for Apache Spark-serviceydelsen. Nye brugere kan anmode om adgang via onlineregistreringsformularen: <https://console.ng.bluemix.net/registration/>.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkt:

- IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af følgende måling, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

5. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering, som er tilgængeligt på kundeportalen på <https://support.ibmcloud.com>. IBM stiller IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder kontaktoplysninger til brug ved teknisk support og supportprocesser. Den tekniske support tilbydes sammen med IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<p>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.</p> <p>Problemer med klassificeringskode 1 kræver, at Kunden er til rådighed for at hjælpe IBM med at identificere problemerne 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, idet problemet i modsat fald nedjusteres til klassificeringskode 2.</p>	Inden for 1 time	24 x 7
2	<p>Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.</p>	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<p>Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.</p>	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<p>Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning</p>	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

6.2 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.3 Personoplysninger og regulerede data

Denne IBM SaaS-serviceydelse er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for indhold omfattet af regulering, f.eks. personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet.

7. Servicemålsætning

IBM tilbyder følgende Servicemålsætning (kaldet SLO) for IBM SaaS-serviceydelsen, efter IBM har gjort IBM SaaS-serviceydelsen tilgængelig for Kunden.

IBM tilbyder en Servicemålsætning på 99,9 % servicetilgængelighed målt på følgende:

- a. Mulighed for at implementere en applikation via portalen eller en kommandolinje.
- b. Mulighed for at oprette forbindelse til en applikationsservice.
- c. Tilgængeligheden af en individuel serviceforekomst.

På nuværende tidspunkt tilbydes der ingen servicemålskreditering eller rapportering.

Bilag A

IBM Analytics for Apache Spark tilbyder et administreret Spark-miljø med on demand-adgang. Denne serviceydelse giver Kunden adgang til Apache Sparks næstegenerationsfunktioner. Brugere kan begynde med en lille kapacitet, som de kan eksperimentere med, derefter øge kapaciteten til at omfatte udvikling og derefter skalere op til produktion – alt sammen inden for samme IT-miljø. Serviceydelsen kan med det samme bruges til analyse – uden opsætning – og Kunden kan derfor hurtigt komme i gang med at bruge Spark-funktionerne.

IBM SaaS-produktet definerer en bestemt mængde kapacitet i form af et fast antal Spark Executors. Hver Executor får af Spark-klyngen tildelt nogle IT-ressourcer, maksimalt 12,5 GB hukommelse og 1 fysisk CPU-kerne (eller tilsvarende). Kapaciteten kan øges ved at tilføje flere forekomster af IBM SaaS-produktet.

IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise-produktet omfatter maks. 30 Spark Executors.