

IBM dashDB Enterprise

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

Technickým předpokladem pro Cloud Service je IBM Bluemix, cloudová platforma IBM s otevřeným standardem pro vytváření, spouštění a správu aplikací a služeb. Noví uživatelé se mohou zaregistrovat prostřednictvím online registračního formuláře: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Popis služeb Cloud Service

Tento Popis služby Cloud Service se vztahuje na následující služby IBM Cloud Service:

- a. IBM dashDB Enterprise
 - (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
 - (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
 - (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB je spravovaná služba, která pomáhá při vývoji online analytických aplikací pro účely analytického zpracování. Služba zahrnuje databázi, do níž jsou data uživatele ukládána ve strukturovaném formátu. K této databázi lze přistupovat a lze ji modelovat v souladu s požadavky uživatele prostřednictvím konzoly služby. Konzole služby umožňuje uživatelům vytvářet tabulky, nahrávat do tabulek data a spouštět dotazy na datech, která uživatel nahrál. Služba zahrnuje rovněž nástroje a prostředí pomáhající při vývoji, ukládání a sdílení analytických sestav. Služba zahrnuje vzorky a dokumentaci, jež pomáhají vytvářet online analytické aplikace.

IBM dashDB Enterprise MPP je konfigurace služby IBM dashDB v klastru, která zahrnuje sadu nezávislých uzlů databáze spravovaných společně v rámci jediného systému. Operace databáze jsou zpracovávány paralelně v rámci všech uzlů databáze. IBM nakonfiguruje související uzly do jednoho klastru.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

2.1 Osobní údaje a regulované údaje

Tato služba Cloud Service není navržena pro jakékoli specifické požadavky na zabezpečení regulovaného obsahu, jako například osobních údajů nebo citlivých osobních údajů. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá. Služba Cloud Service nesmí být používána pro přenos nebo ukládání jakýchkoliv Chráněných informací o zdravotním stavu (Protected Health Information, PHI) chráněných v souladu se zákonem o odpovědnosti za přenos údajů o zdravotním pojištění (Health Information Portability and Accountability Act, HIPAA) z roku 1996, ledaže by (a) IBM a Zákazník uzavřeli příslušnou dohodu o obchodním partnerství a (b) IBM Zákazníkovi poskytla výslovné písemné potvrzení, že službu Cloud Service je možné používat pro zpracování PHI.

2.2 Správa uživatelů

Při poskytnutí služby Cloud Service je pro Zákazníka vytvořen jeden administrativní uživatel. Konzole služby dashDB umožňuje administrativním uživatelům vytvářet dodatečné uživatele. Za správu uživatelů definovaných prostřednictvím konzoly a za jim přiřazenou úroveň přístupu nese Zákazník plnou odpovědnost.

2.3 Přímý přístup k datovému úložišti služeb Cloud Services

Administrativní i pravidelní uživatelé mohou přistupovat přímo do datového úložiště služby Cloud Service prostřednictvím klientských programů IBM DB2 běžících mimo službu Cloud Service. Zákazník nese plnou odpovědnost za zabezpečení takového přístupu podle svých požadavků. Zákazník může například konfigurovat klienty tak, aby se k ochraně provozu na síti používalo SSL.

2.4 Řízení přístupu k tabulce

Služba Cloud Service umožňuje Zákazníkovi spravovat přístupová práva spojená s určitými objekty databáze, například s tabulkami. Zákazník nese plnou odpovědnost za přiřazení, správu a kontrolu těchto přístupových práv.

2.5 Sestavy auditu

Reporty monitorování jsou Zákazníkovi zpřístupněny prostřednictvím konzoly služby dashDB Service. Zákazník nese plnou odpovědnost za přístup k sestavám a jejich interpretaci za účelem určení, zda jsou uvedené aktivity autorizovány.

2.6 Šifrování

Databáze služby Cloud Service jsou automaticky šifrovány. Šifrování využívá Advanced Encryption Standard (AES) v režimu Cipher-Block Chaining (CBC) s 256bitovým klíčem. Záložní bitové kopie databáze jsou také automaticky komprimovány a šifrovány. Záložní bitové kopie jsou šifrovány pomocí AES v režimu CBC s 256bitovými klíči.

3. Cíle týkající se úrovně služeb

Poté, co IBM Zákazníkovi zpřístupní službu Cloud Service, poskytne Zákazníkovi pro službu Cloud Service následující úrovně služeb ("SLO").

IBM poskytne cíle týkající se úrovně služeb ve výši 99,9 % dostupnosti služby, měřeno následovně:

- Podle schopnosti nasadit aplikaci buď prostřednictvím portálu, nebo příkazového řádku
- Podle schopnosti připojit se ke službě aplikace
- Podle dostupnosti jednotlivých instancí služby

Momentálně nejsou k dispozici žádné kredity za porušení úrovně služeb ani reporting.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online fóra a online systému hlášení problémů, který je k dispozici na portálu Zákazníka na adrese <https://support.ibmcloud.com>. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|--|-------------------------|
| 1 | <p>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</p> <p>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.</p> <p>Problémy se Závažností 1 vyžadují, aby byl Zákazník 24 hodin denně, 7 dní v týdnu k dispozici a mohl IBM poskytnout pomoc při diagnostice problémů. Není-li tato podmínka splněna, je Závažnost 1 změněna na Závažnost 2.</p> | Do jedné hodiny | 24 hodin, 7 dní v týdnu |

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|--|---|
| 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 |

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

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

- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání v souvislosti se službou Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

5.2 Požadavky na nároky

V případě IBM dashDB Enterprise MPP musí každý klastr obsahovat minimálně tři (3) uzly a Zákazník je povinen získat jedno (1) oprávnění k Instanci pro každý uzel.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Každá Instance se fakturuje měsíčně. Implementace/užívání za neúplný měsíc bude vyúčtováno poměrným dílem.

5.4 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálené služby lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání.

- IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered
Poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) koučingu o nejlepších postupech pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších relevantních administrativních témat a relevantních témat konfigurace (společně dále "Činnosti spuštění"). Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění pro tuto Vzdálenou službu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

Poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění Činností spuštění nebo jiných činností specifikovaných v okamžiku nákupu v jednom nebo ve více vzájemně odsouhlasených transakčních dokumentech. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 12 měsíců od data nákupu oprávnění pro tuto Vzdálenou službu nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

6. Smluvní období a možnost obnovení

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). Dokument o oprávnění určí, zda se služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před dnem uplynutí doby trvání písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

Následující oprávnění k softwaru IBM jsou zahrnuta jako aktivační software za podmínek vztahujících se na příslušné licence k programům IBM, spolu s následujícími omezeními:

InfoSphere DataStage

Oprávnění: 280 jednotek PVU (jak je definováno v dokumentu Licenční informace pro produkt InfoSphere DataStage)

Omezení užívání: Zákazník smí produkt InfoSphere DataStage používat pouze k populaci dat do služby Cloud Service.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Oprávnění: 2 Souběžní uživatelé (jak je definováno v dokumentu Licenční informace pro produkt InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Omezení užívání: Zákazník smí produkt InfoSphere DataStage a QualityStage Designer používat pouze k populaci dat do služby Cloud Service.

8. Další informace

8.1 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

8.2 Funkce Beta

Některé funkce, prvky nebo komponenty služby Cloud Service jsou součástí prvotní verze nebo předběžně uváděné technologie a mohou být v rámci služby Cloud Service označovány jako "Beta" ("Funkce funkce"). Tyto Funkce Beta mohou být používány v rámci oprávněného užívání služby Cloud Service Zákazníkem v souladu s omezeními a podmínkami tohoto oddílu. Používání Funkcí Beta je na vlastní riziko Zákazníka bez jakéhokoliv závazku poskytovat podporu a bez nároku na jakoukoli podporu. Funkce Beta jsou poskytovány "JAK JSOU", BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU, VÝSLOVNĚ

VYJÁDŘENÉ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ, VČETNĚ - NIKOLI VŠAK POUZE - ZÁRUKY VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN A Z OKOLNOSTÍ VYPLÝVAJÍCÍCH ZÁRUK A PODMÍNEK PRODEJNOSTI NEBO VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL. IBM nemusí Funkce Beta obecně zpřístupnit v rámci jakéhokoli produktu nebo nabídky. IBM může Funkce Beta kdykoli bez oznámení stáhnout nebo k nim ukončit přístup. Zákazník podnikne preventivní opatření k zabránění ztrátě dat, ke které může dojít, pokud Funkce Beta již nelze používat. Jakákoli zpětná vazba nebo návrhy týkající se Funkcí Beta poskytnuté IBM Zákazníkem mohou být volně používány, kopírovány, upravovány a začleněny do vývoje, distribuce, nasazení a prodeje produktů a služeb IBM.