

IBM dashDB Enterprise

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

IBM Bluemix, oferowana przez IBM platforma przetwarzania w chmurze oparta na otwartych standardach, służąca do tworzenia i uruchamiania aplikacji i usług oraz zarządzania nimi, jest pod względem technicznym niezbędna do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nowi użytkownicy mogą uzyskać do niej dostęp po zarejestrowaniu się za pośrednictwem elektronicznego formularza: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze

Niniejszy Opis Usługi odnosi się do następujących Usług Przetwarzania w Chmurze IBM:

- 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 to usługa zarządzana, która ułatwia projektowanie procesów przetwarzania na potrzeby sieciowych aplikacji analitycznych. Usługa ta obejmuje bazę danych przechowującą dane użytkowników w formie ustrukturyzowanej. Użytkownik może uzyskiwać dostęp do tej bazy danych i modelować ją stosownie do własnych potrzeb za pomocą konsoli usługi. Konsola usługi umożliwia tworzenie tabel, wczytywanie danych do tabel oraz przetwarzanie zapytań dotyczących danych załadowanych przez użytkownika. Usługa obejmuje również narzędzia i środowiska ułatwiające projektowanie, składowanie i współużytkowanie raportów analitycznych, jak również przykłady i dokumentację, upraszczając w ten sposób proces tworzenia sieciowych aplikacji analitycznych.

IBM dashDB Enterprise MPP udostępnia usługę IBM dashDB w konfiguracji klastrowej, zbudowanej z zestawu niezależnych węzłów baz danych, którymi zarządza się łącznie jak pojedynczym systemem. Operacje bazodanowe są przetwarzane równolegle na wszystkich węzłach klastra. IBM skonfiguruje węzły powiązane w jeden klaster.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

2.1 Dane osobowe i dane podlegające regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa treści podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub wrażliwych danych osobowych. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia jego wymagania w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą. Usługa Przetwarzania w Chmurze nie może być używana do przesyłania lub przechowywania jakichkolwiek chronionych informacji zdrowotnych podlegających ustawie o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (Health Information Portability and Accountability Act — HIPAA) z 1996 roku, chyba że (a) IBM i Klient zawarli odpowiednią umowę o partnerstwie biznesowym (Business Associate Agreement) oraz (b) IBM dostarczy Klientowi wyraźne pisemne potwierdzenie, że Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana z chronionymi informacjami zdrowotnymi.

2.2 Zarządzanie użytkownikami

W chwili udostępnienia tej Usługi Przetwarzania w Chmurze tworzony jest dla Klienta jeden profil użytkownika administracyjnego. Konsola dashDB daje użytkownikom administracyjnym możliwość tworzenia dodatkowych użytkowników. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie użytkownikami utworzonymi za pomocą konsoli oraz nadane im uprawnienia dostępu.

2.3 Bezpośredni dostęp do składnicy danych Usług Przetwarzania w Chmurze

Zarówno użytkownicy administracyjni, jak i użytkownicy zwykli mają bezpośredni dostęp do składnicy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze z programów klienckich bazy danych IBM DB2 uruchamianych poza Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zabezpieczenie tego dostępu zgodnie ze swoimi wymaganiami. Może na przykład skonfigurować urządzenia klienckie tak, aby ruch w sieci był chroniony za pomocą technologii SSL.

2.4 Kontrola dostępu na poziomie tabeli

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia zarządzanie prawami dostępu powiązаныmi z niektórymi obiektami baz danych, takimi jak tabele. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za przydzielanie i przeglądanie tych praw dostępu oraz zarządzanie nimi.

2.5 Raporty podlegające audytowi

Raporty z monitoringu są udostępniane Klientowi za pośrednictwem konsoli dashDB. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za uzyskiwanie dostępu do raportów i ich interpretację oraz za sprawdzenie, czy działania, do których raporty te się odnoszą, są uprawnione.

2.6 Szyfrowanie

Bazy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze są szyfrowane automatycznie. Szyfrowanie jest oparte na algorytmie Advanced Encryption Standard (AES) w trybie Cipher-Block Chaining (CBC) z kluczem 256-bitowym. Obrazy kopii zapasowych baz danych są również automatycznie kompresowane i szyfrowane za pomocą algorytmu AES w trybie CBC z kluczami 256-bitowymi.

3. Docelowy poziom usług

Po udostępnieniu Klientowi Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM składa przedstawione poniżej zobowiązanie dotyczące poziomu usług („SLO”).

IBM zapewni dostępność usług na poziomie 99,9%, mierzonej według:

- a. możliwości wdrożenia aplikacji za pomocą portalu lub wiersza komend;
- b. możliwości nawiązania połączenia z usługą aplikacji;
- c. dostępności pojedynczej instancji usługi.

Obecnie nie są oferowane uznania z tytułu poziomu usług ani możliwości raportowania.

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów, który jest dostępny w portalu dla Klientów pod adresem <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem	Zakres czasu reakcji
1	<p>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.</p> <p>W przypadku problemów i Poziomie Istotności 1 Klient musi być dostępny przez całą dobę i wszystkie dni w tygodniu (24x7), aby udzielić IBM pomocy w diagnozowaniu problemów. W przeciwnym razie priorytet problemu zostanie obniżony do Poziomu Istotności 2.</p>	W 1 godzinę	24x7
2	<p>Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.</p>	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<p>Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.</p>	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<p>Minimalne utrudnienie działalności: zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.</p>	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

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

- 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 Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

5.2 Wymagane uprawnienia

W przypadku usługi IBM dashDB Enterprise MPP każdy klaster musi obejmować przynajmniej 3 (trzy) węzły, przy czym Klient musi nabyć uprawnienie do 1 (jednej) Instancji dla każdego węzła.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Każda Instancja jest rozliczana w okresach miesięcznych, a użycie lub wdrożenie w niepełnym miesiącu będzie podlegało opłacie proporcjonalnie naliczonej.

5.4 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne są nabywane według jednostki miary „Przedsięwzięcie” i są wykazywane na fakturze w momencie ich zamówienia.

a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących czynności uruchamiania, w tym (1) asystę dotyczącą przypadków użycia, (2) szkolenia na temat sprawdzonych procedur w obszarze raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemowych, (3) porady i asystę ze wskazówkami na temat przygotowania, wykonania i sprawdzenia poprawności procedury początkowego ładowania danych oraz (4) konsultacje na inne interesujące Klienta tematy dotyczące administrowania i konfigurowania (łącznie „Czynności Uruchamiania”). Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień do tej Usługi Zdalnej lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących Czynności Uruchamiania lub innych czynności, które w momencie zakupu określono w jednym lub wielu wspólnie uzgodnionych dokumentach transakcyjnych i objęto zakresem tych dokumentów. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień do tej Usługi Zdalnej lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji na Usługę Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

Klient uzyskuje uprawnienia do wymienionego poniżej oprogramowania IBM jako oprogramowania pomocniczego na warunkach odpowiednich licencji na oprogramowanie IBM, z określonymi poniżej ograniczeniami:

InfoSphere DataStage

Uprawnienie: 280 jednostek PVU (zgodnie z definicją w dokumencie „Informacje licencyjne” dla produktu InfoSphere DataStage).

Ograniczenie w używaniu: Klient może używać produktu InfoSphere DataStage wyłącznie w celu wprowadzania danych do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Uprawnienie: 2 Jednocześnie Pracujących Użytkowników (zgodnie z definicją w dokumencie „Informacje licencyjne” dla produktu InfoSphere DataStage and QualityStage Designer).

Ograniczenie w używaniu: Klient może używać produktu InfoSphere DataStage and QualityStage Designer wyłącznie w celu wprowadzania danych do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

8.2 Funkcje w Wersji Beta

Niektóre funkcje, opcje lub komponenty Usługi Przetwarzania w Chmurze stanowią wstępne wydanie lub wersję podglądową technologii i mogą być oznaczone w tej usłudze jako „wersja beta” („Funkcje w Wersji Beta”). Klient może korzystać z Funkcji w Wersji Beta w ramach używania Usługi Przetwarzania w Chmurze w dozwolonym zakresie, przy zachowaniu ograniczeń i na warunkach określonych w niniejszym paragrafie. Klient używa Funkcji w Wersji Beta na własne ryzyko, przy czym są one dostarczane bez zobowiązania do świadczenia jakiegokolwiek wsparcia. Funkcje w Wersji Beta są dostarczane W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. IBM może nie udostępniać powszechnie Funkcji w Wersji Beta w formie bądź w ramach produktu lub usługi. IBM może wycofać Funkcje w Wersji Beta bądź zakończyć dostęp do nich w dowolnym momencie bez powiadomienia. Klient zastosuje środki ostrożności w celu uniknięcia utraty danych, która może nastąpić, gdy korzystanie z funkcji beta przestanie być możliwe. Opinie lub sugestie dotyczące Funkcji w Wersji Beta dostarczone IBM przez Klienta mogą być swobodnie używane, kopiowane, modyfikowane, a także włączane do procesów projektowania, dystrybucji, wdrażania oraz sprzedaży produktów i usług IBM.