

IBM Compose 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.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Prezentowana Usługa Przetwarzania w Chmurze polega na udostępnianiu platformy przetwarzania danych Compose jako usługi zarządzanej IBM w środowisku Softlayer lub AWS. Instancja usługi składa się z dedykowanego klastra z 3 węzłami, w którym Klient może udostępniać i uruchamiać dowolną kombinację wspieranych usług przetwarzania danych w ramach limitu mocy obliczeniowej przewidzianego dla danej Instancji. Dostępne są w szczególności następujące usługi:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Klient może również zintegrować Usługę Przetwarzania w Chmurze z usługami innych firm, a w szczególności z następującymi usługami:

- New Relic. Za pomocą agenta firmy MeetMe Inc. Usługę Przetwarzania w Chmurze można zintegrować z interfejsem API do obsługi wtyczek firmy New Relic, który umożliwia monitorowanie i przeprowadzanie szczegółowych analiz. Opcja ta jest dostępna w przypadku usług MongoDB, Redis, PostgreSQL i Elastic Search. Klient musi zarejestrować się bezpośrednio w systemie firmy New Relic.
- Syslog-NG. Opcja ta umożliwia przekazywanie dzienników do zewnętrznego dostawcy za pośrednictwem usługi Syslog-NG.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa treści podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub danych osobowych objętych szczególną ochroną. 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 jest oferowana w następujących konfiguracjach:

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: wirtualny serwer prywatny z procesorem Intel Xeon(R) E5-2683 w wersji 3 taktowanym zegarem 2,00 GHz, 8 procesorów wirtualnych, 16 GB pamięci RAM, 25 GB miejsca w sieci SAN na system operacyjny i 200 GB miejsca w sieci SAN na dane, łącza do sieci publicznej i prywatnej o przepustowości 1 Gb/s.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: serwer (sam sprzęt) z 8-rdzeniowym procesorem Intel Xeon E5-2690 taktowanym zegarem 2,90 GHz, 16 procesorów wirtualnych, 64 GB pamięci RAM, 2 dyski SSD o pojemności 960 GB w macierzy RAID 1, para łączy do sieci publicznej i prywatnej o przepustowości 1 Gb/s każde.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: serwer (sam sprzęt) z dwoma 12-rdzeniowymi procesorami Intel Xeon E5-2690 w wersji 3 taktowanymi zegarem 2,60 GHz, 256 GB pamięci RAM, 2 dyski SATA o pojemności 1 TB w macierzy RAID 1 na system operacyjny, dyski SSD o

łącznej pojemności 4 TB w macierzy RAID 10, para łączy do sieci publicznej i prywatnej o przepustowości 10 Gb/s każde.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: wirtualny serwer prywatny m4.xlarge z procesorami Intel Xeon E5-2676 w wersji 3, 4 procesory wirtualne, 16 GB pamięci RAM, dysk SSD ogólnego przeznaczenia o pojemności 120 GB (wolumin EBS).

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: serwer wirtualny r3.2xlarge z procesorami Intel Xeon E5-2670 w wersji 2 (Ivy Bridge), 8 procesorów wirtualnych, 61 GB pamięci RAM, dysk SSD ogólnego przeznaczenia o pojemności 915 GB (wolumin EBS).

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Klaster z 3 węzłami, każdy węzeł w następującej konfiguracji: wirtualny serwer prywatny r3.8xlarge z procesorami Intel Xeon E5-2670 w wersji 2 (Ivy Bridge), 32 procesory wirtualne, 244 GB pamięci RAM, dysk SSD ogólnego przeznaczenia o pojemności 3,66 TB.

1.7 Moc obliczeniowa Usługi Przetwarzania w Chmurze

Moc obliczeniowa dostępna w ramach Instancji zależy od typu i liczby Wdrożeń usługi, przy czym termin „Wdrożenie” oznacza pojedynczą instancję obsługiwanej usługi przetwarzania danych wdrożoną w ramach Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Każda usługa przetwarzania danych ma określony współczynnik przydzielonej pamięci RAM, miejsca na dysku i wydajności operacji wejścia/wyjścia, a możliwość korzystania z architektury replikacji o wysokiej dostępności zależy od rodzaju wybranej usługi. W przypadku usług MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL i RethinkDB obowiązuje współczynnik wynoszący 0,1 GB pamięci RAM na 1 GB miejsca na dysku. W przypadku usługi Redis współczynnik wynosi 256 MB pamięci RAM na 256 MB miejsca na dysku, a w przypadku usług etcd i RabbitMQ – 256 MB pamięci RAM na 1 GB miejsca na dysku.

Nowe Wdrożenia usług można tworzyć do momentu przydzielenia na potrzeby istniejących Wdrożeń 80% pamięci RAM dostępnej dla danej Instancji. Następnie można nadal rozszerzać dotychczasowe Wdrożenia, dopóki dostępna jest wystarczająca ilość pamięci RAM.

Dostępne jest interaktywne narzędzie do wymiarowania, które pozwala określić moc obliczeniową na podstawie liczby i typu wdrożonych baz danych.

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.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w

Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 30% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99,98%	10%
<99%	20%
<95%	30%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przystojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przystojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przystoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 2% uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	--

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i elektronicznego systemu zgłaszania problemów.

IBM udostępni „Podręcznik wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne na poziomie rozszerzonym (Enhanced) do usługi Compose jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Wszyscy użytkownicy tej usługi są uprawnieni do uzyskania wsparcia na poziomie rozszerzonym zgodnie z definicją podaną w paragrafie „Compose” „Podręcznika wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie 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.

5.2 Opłaty za niepełne miesiące

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

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. Warunki dodatkowe

7.1 Dostęp do usług publicznych rozliczanych według faktycznego zużycia

W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient będzie mieć dostęp do usług Compose.io, w przypadku których obowiązują płatności według faktycznego zużycia. Powyższe usługi rozliczane według zużycia nie wchodzą w skład Usługi Przetwarzania w Chmurze i podlegają warunkom świadczenia usług spółki Compose Inc., które są dostępne pod adresem <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Faktury za korzystanie z usług rozliczanych według zużycia wystawia bezpośrednio spółka Compose Inc. należąca do grupy IBM.

7.2 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.