

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. „Zákazník“ znamená společnost a její oprávněné 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 pomocí online registračního formuláře: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Popis služby Cloud Service

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

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Offerings

Nabídka dashDB Enterprise for Transactions SaaS poskytuje databázi dashDB, která je optimalizována pro zpracovávání online transakcí (OLTP). 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Jedna databáze SQL na Instanci služby na vyhrazeném serveru s 8 GB RAM a 2 vCPU. Poskytuje až 500 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Jedna databáze na Instanci služby na vyhrazeném bare-metal serveru se 128 GB RAM a 12 Jádry. Poskytuje až 1400 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Jedna databáze SQL na Instanci služby na redundantních vyhrazených virtuálních serverech s 8 GB RAM a 2 vCPU. Poskytuje až 500 GB úložiště pro data a protokoly.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Jedna databáze SQL na Instanci služby na vyhrazeném bare-metal serveru se 128 GB RAM a 12 Jádry. Poskytuje až 1400 GB úložiště pro data a protokoly.

1.2 Vzdálené služby

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

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.

2. Popis zabezpečení

2.1 Privacy Shield

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí službu Cloud Service hostovanou v datovém středisku umístěném ve Spojených státech amerických. Certifikace Privacy Shield IBM se uplatní pro tuto nabídku a je k dispozici zde: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 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. Služba Cloud Service nebude v žádném případě používána pro zpracovávání PHI jako zdravotnické informační centrum ve smyslu zákona HIPAA.

2.3 Použití Kompilovaných dat

IBM je oprávněna monitorovat Zákazníkovo užívání služby Cloud Service pro účely interního výzkumu, testování a vývoje vylepšení a zdokonalení služby Cloud Service ze strany IBM nebo pro účely vývoje nových služeb či poskytování dalších služeb, které Zákazníkovi přinášejí personalizovanější a vhodnější uživatelské prostředí. Při těchto činnostech smí IBM kompilovat a analyzovat, v agregovaném nebo anonymizovaném formátu, souhrnné informace týkající se používání služby Cloud Service oprávněnými uživateli Zákazníka a smí vytvářet sestavy, studie, analýzy a další pracovní produkty, které jsou výsledkem takové kompilace a analýzy (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.

2.4 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.

2.5 Přímý přístup k datovému úložišti služeb Cloud Service

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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 Šifrování

Nativní šifrování DB2 je zahrnuto do všech konfigurací služby DB2 on Cloud Service. Nativní šifrování DB2 šifruje Zákazníkovo DB2 databázi a poskytuje bezpečnou správu místních klíčů na základě standardu pro kryptografii s veřejným klíčem č. 12 (PKCS#12). Zákazník je odpovědný za implementaci šifrování včetně nastavení a údržby.

3. Cíle v oblasti úrovně služeb

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

IBM poskytne úroveň služeb ve výši 99,9 % dostupnosti služby, měřeno:

- 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 dostupnosti služeb ani reporting.

4. Technická podpora

Pokročilá podpora IBM Bluemix (dříve označovaná za Standardní podporu) je součástí služby Cloud Service, poskytovaná prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů dostupného 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	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: 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. Problémy Závažnosti 1 vyžadují, aby byl Zákazník 24 hodin denně, 7 dní v týdnu k dispozici a mohl IBM poskytnout pomoc při diagnostice problémů, jinak je Závažnost 1 snížena na Závažnost 2.	Do jedné hodiny	24 x 7
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	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.

- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb anebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

5.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

5.3 Poplatky za vzdálené služby

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

6. Smluvní období a možnosti prodloužení

Smluvní období pro poskytování služby 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 Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

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

V případě průběžného používání bude 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. Další informace

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service IBM v reklamních či v marketingových sděleních.

7.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné 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 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.