

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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 standardach otwartych, 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:

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

W ramach oferty dashDB Enterprise for Transactions SaaS Klient uzyskuje bazę danych dashDB, która jest zoptymalizowana pod kątem przetwarzania transakcyjnego na bieżąco (OLTP). 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na dedykowanym serwerze z pamięcią RAM o pojemności 8 GB i 2 procesorami wirtualnymi. Udostępnia maksymalnie 500 GB pamięci masowej na dane i dzienniki.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Jedna baza danych na każdą Instancję usługi na dedykowanym serwerze instalowanym na samym sprzęcie z pamięcią RAM o pojemności 128 GB i 12 rdzeniami. Udostępnia maksymalnie 1400 GB pamięci masowej SSD na dane i dzienniki.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na nadmiarowych dedykowanych serwerach wirtualnych z pamięcią RAM o pojemności 8 GB i 2 procesorami wirtualnymi. Udostępnia maksymalnie 500 GB pamięci masowej na dane i dzienniki.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na nadmiarowym dedykowanym serwerze instalowanym na samym sprzęcie z pamięcią RAM o pojemności 128 GB i 12 rdzeniami. Udostępnia maksymalnie 1400 GB pamięci masowej SSD na dane i dzienniki.

1.2 Usługi Zdalne

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

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.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Privacy Shield

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem Privacy Shield firmy IBM, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania usługi w centrum przetwarzania danych znajdującym się na terenie Stanów Zjednoczonych. Strategia ochrony prywatności IBM Privacy Shield, która ma zastosowanie do niniejszej oferty, jest dostępna pod następującym adresem: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 Dane osobowe i dane podlegające regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla zawartości podlegającej regulacjom, takiej jak dane osobowe oraz wrażliwe dane osobowe. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Usługa Przetwarzania w Chmurze nie może być używana do przesyłania lub przechowywania jakichkolwiek Chronionych Informacji dotyczących Zdrowia podlegających ustawie o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (Health Insurance 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 dotyczącymi Zdrowia. Usługa Przetwarzania w Chmurze nie może być w żadnym przypadku wykorzystywana do przetwarzania Chronionych Informacji dotyczących Zdrowia jako centrum informacji dotyczących zdrowia w rozumieniu ustawy HIPAA.

2.3 Korzystanie z Danych Skompilowanych

IBM może monitorować korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta na potrzeby prowadzenia wewnętrznych badań, testów i prac programistycznych mających na celu doskonalenie lub rozszerzanie Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź opracowywanie nowych usług lub udostępnianie Klientowi dodatkowych usług, które zapewniają użytkownikom lepiej dostosowane i przydatne środowisko. W ramach tych czynności IBM może kompilować i analizować informacje podsumowujące (w postaci zagregowanej i anonimizowanej), dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez autoryzowanych użytkowników Klienta, a także przygotowywać raporty, badania, analizy i inne opracowania na podstawie tych kompilacji i analiz (zwane łącznie „Danymi Skompilowanymi”). IBM zachowuje prawa własności do Danych Skompilowanych.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 Kontrola dostępu na poziomie tabeli

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

2.7 Raporty kontrolne

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.

2.8 Szyfrowanie

Wszystkie konfiguracje bazy danych DB2 w Usłudze Przetwarzania w Chmurze obejmują obsługę rodzimych funkcji szyfrowania DB2. Funkcje te umożliwiają szyfrowanie bazy danych DB2 Klienta i zapewniają bezpieczne zarządzanie kluczem lokalnym zgodnie ze standardem PKCS (Public Key Cryptography Standard) nr 12. Za implementację szyfrowania, w tym czynności związane z konfiguracją i utrzymaniem, odpowiada Klient.

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%, mierzoną według:

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

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

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne IBM Bluemix Advanced (uprzednio zwane również wsparciem Standard) jest włączone w Usługę Przetwarzania w Chmurze i świadczone za pośrednictwem forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów dostępnego w portalu Klienta pod adresem <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. 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 wsparcia	Zakres czasu reakcji
1	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. W przypadku problemów o 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.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia	Zakres czasu reakcji
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	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 Dokumentcie PoE lub Dokumentcie 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 każdego Przedsięwzięcia.

5.2 Opłaty za niepełne miesiące

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

5.3 Opłaty za Usługi Zdalne

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

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. Informacje dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

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, za pomocą mechanizmów śledzenia i 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.