

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

IBM Bluemix, IBM-ova platforma v oblaku z odprtimi standardi za izgradnjo, izvajanje in upravljanje aplikacij ter storitev, je tehnični predpogoj za storitve v oblaku. Novi uporabniki se lahko za dostop registrirajo prek spletnega obrazca za registracijo na naslovu: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. Opis storitve v oblaku

Ta opis storitev v oblaku vključuje naslednje IBM-ove storitve v oblaku:

1.1 Ponudbe IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Ponudbe dashDB Enterprise for Transactions SaaS zagotavljajo bazo podatkov dashDB, ki je optimizirana za spletno obdelavo transakcij (OLTP). Storitve vključuje bazo podatkov, ki shranjuje uporabniške podatke v strukturirani obliki zapisa. V konzoli storitve je mogoče dostopati do te baze podatkov in jo oblikovati glede na zahteve uporabnika. Konzola storitve uporabnikom omogoča ustvarjanje tabel, nalaganje podatkov v tabele in poizvedovanje po podatkih, ki jih je uporabnik naložil.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v namenskem strežniku z 8 GB RAM-a in 2 navideznima CPU-jema. Zagotavlja do 500 GB prostora za shranjevanje za podatke in dnevnike.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Ena baza podatkov za vsak primerek storitve v namenskem golem fizičnem strežniku s 128 GB RAM-a in 12 jedri. Zagotavlja do 1.400 GB prostora za shranjevanje na polprevodniškem pogonu za podatke in dnevnike.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v redundantnih navideznih namenskih strežnikih z 8 GB RAM-a in 2 navideznima CPU-jema. Zagotavlja do 500 GB prostora za shranjevanje za podatke in dnevnike.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v redundantnih namenskih golih fizičnih strežnikih s 128 GB RAM-a in 12 jedri. Zagotavlja do 1.400 GB prostora za shranjevanje na polprevodniškem pogonu za podatke in dnevnike.

1.2 Oddaljene storitve

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo s primeri uporabe, (2) svetovanjem za najboljše prakse za poročila, nadzorne plošče in druga orodja sistema, (3) vodeno pomočjo in svetovanjem za pripravo, izvedbo in potrjevanje za začetno nalaganje podatkov ter (4) drugimi skrbniškimi in konfiguracijskimi tematikami (skupaj "Začetek uporabe"). Storitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od dneva nakupa pooblastila za to oddaljeno storitev ali dneva, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitev v oblaku na voljo, kar je pozneje, ne glede na to, ali so bile vse ure porabljene.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe ali druge dejavnosti, ki so bile določene ob nakupu v enem ali več sporazumno dogovorjenih transakcijskih dokumentih. Storitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in potečejo 12 mesecev od dneva nakupa pooblastila za to oddaljeno storitev ali zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja za storitve v oblaku, kar je prej, ne glede na to, ali so bile vse ure porabljene.

2. Opis zaščite

2.1 Zasebnostni ščit

Ta storitev v oblaku je vključena v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitu in velja, če storitev v oblaku po naročnikovi izbiri gostuje v podatkovnem središču v ZDA. Za to ponudbo velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitu, ki je na voljo na naslovu:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

2.2 Osební in nadzorovani podatki

Ta storitev v oblaku ni načrtovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta storitev v oblaku ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku. Storitve v oblaku ni dovoljeno uporabljati za prenos ali shranjevanje zaščitenih zdravstvenih podatkov po Zakonu o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezanimi odgovornostmi iz leta 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPPA), razen če (a) sta IBM in naročnik sklenila ustrezen sporazum in (b) IBM naročniku izroči izrecno pisno potrdilo, da lahko storitev v oblaku uporabi za zaščitene zdravstvene podatke. Storitev v oblaku se v nobenem primeru ne sme uporabljati za obdelavo zaščitenih zdravstvenih podatkov v smislu klirinške hiše zdravstvenega varstva, kot je opredeljena v Zakonu o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezanimi odgovornostmi (HIPAA).

2.3 Uporaba zbranih podatkov

IBM lahko nadzoruje naročnikovo uporabo storitev v oblaku za namene internih raziskav, preizkušanja in razvoja izboljšav ali razširitev storitev v oblaku, za razvoj novih storitev ali za omogočanje dodatnih storitev za naročnika, ki zagotavljajo bolj prilagojeno in učinkovito uporabniško izkušnjo. Za ta namen lahko IBM zbira in analizira povzete informacije, v združeni ali anonimizirani obliki, o uporabi storitve v oblaku s strani naročnikovih pooblaščenih uporabnikov ter lahko pripravlja poročila, študije, analize in druge delovne dokumente, ki izhajajo iz tega zbiranja in analiz (skupaj "zbrani podatki"). IBM ohrani lastninsko pravico na zbranih podatkih.

2.4 Upravljanje uporabnikov

Med zagotavljanjem storitev v oblaku je za naročnika ustvarjen en sam skrbniški uporabnik. Konzola dashDB skrbniškim uporabnikom omogoča ustvarjanje dodatnih uporabnikov. Naročnik je v celoti odgovoren za upravljanje uporabnikov, definiranih prek konzole, in za raven dostopa, ki jim je dodeljena.

2.5 Neposredni dostop do shrambe podatkov storitev v oblaku

Tako skrbniški kot običajni uporabniki lahko neposredno dostopajo do shrambe podatkov storitve v oblaku prek odjemalskih programov IBM DB2, ki se izvajajo zunaj storitve v oblaku. Naročnik je v celoti odgovoren za zagotavljanje, da je tak dostop zaščiten v skladu z njegovimi zahtevami. Naročnik lahko odjemalce na primer konfigurira tako, da za zaščito omrežnega prometa uporabljajo protokol SSL.

2.6 Nadzor dostopa na ravni tabele

Storitev v oblaku naročniku omogoča upravljanje pravic za dostop, povezanih z nekaterimi objekti baz podatkov, kot so tabele. Naročnik je v celoti odgovoren za dodelitev, upravljanje in pregled teh pravic za dostop.

2.7 Poročila o preverjanju

Poročila o preverjanju so naročniku na voljo prek konzole dashDB. Naročnik je v celoti odgovoren za dostop do poročil in njihovo interpretacijo, da ugotovi, ali je dejavnost, ki jo poročila izkazujejo, dovoljena.

2.8 Šifriranje

Šifriranje, ki je lastno DB2, je vključeno za vse konfiguracije storitve DB2 v oblaku. Šifriranje, ki je lastno DB2, šifrira naročnikovo bazo podatkov DB2 in zagotavlja varno lokalno upravljanje s ključi, ki temelji na kriptografskem standardu z javnim ključem št. 12 (PKCS#12). Za implementacijo šifriranja, vključno z nastavitvijo in vzdrževanjem, je odgovoren naročnik.

3. Ciljna raven storitev

Po tem, ko IBM zagotovi storitve v oblaku naročniku, IBM zagotavlja naslednjo ciljno raven storitve ("SLO").

IBM bo kot ciljno raven storitve zagotovil 99,9-odstotno razpoložljivost storitve, izmerjeno po naslednjih merilih:

- a. Možnost razmestitve aplikacije prek portala ali ukazne vrstice
- b. Zmožnost vzpostavitve povezave z aplikacijsko storitvijo
- c. Razpoložljivost posameznih primerkov storitve

Trenutno niso na voljo nobeni dobropisi za raven storitve niti poročanje.

4. Tehnična podpora

Napredna podpora za IBM Bluemix (prej imenovana standardna podpora) je vključena v storitev v oblaku in je zagotovljena prek spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o napakah, ki je na voljo na portalu za naročnike na naslovu <https://support.ibmcloud.com>. IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. Pri težavah z ravno resnosti 1 mora biti naročnik na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu, da IBM-u pomaga ugotoviti težave, sicer se raven resnosti težave zniža na resnost 2.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Delni mesečni stroški

Vsak primerek se zaračuna mesečno. Delna mesečna razmestitev/uporaba se zaračuna sorazmerno.

5.3 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve so pridobljene na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju in bodo obračunane, ko bodo naročene.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatne informacije

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira v povezavi z uporabo storitve v oblaku naročnikove osebne podatke (podatke naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podpogodbenikov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbeniki poslujejo. IBM bo spoštoval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.