

IBM Analytics Engine

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę 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

Usługa IBM Analytics Engine udostępnia środowisko, które umożliwia budowanie i wdrażanie aplikacji analitycznych. Użytkownicy mogą tworzyć klastry Apache Spark i Apache Hadoop oraz zarządzać nimi, konfigurować je za pomocą skryptów oraz wrażyć aplikacje do analizy danych. Architektura tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest oparta na platformie Hortonworks Data.

- a. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze udostępniane są konfiguracje węzłów obliczeniowych i węzłów zarządzania. W każdym klastrze wymagane są oba te typy węzłów. Węzły obliczeniowe będą używane w celu uruchamiania programów opracowanych przez Klienta do analizy danych.
- b. Węzły zarządzania składają się z usług (takich jak NameNode, konsola Ambari itd.), które ułatwiają zarządzanie usługą i jej monitorowanie na wszystkich węzłach obliczeniowych.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana w różnych konfiguracjach. Dostępne są następujące konfiguracje węzłów:

Typ oferty	Węzły domyślne	Węzły intensywnie używające pamięci
Węzły obliczeniowe	4 vCPU, 16 GB RAM, 1 x dysk systemowy 100 GB, 1 x dysk metadanych 200 GB oraz 2 x dyski HDFS 300 GB bez kompresji	32 vCPU, 128 GB RAM, 1 x dysk systemowy 100 GB, 1 x dysk metadanych 200 GB oraz 3 x dyski HDFS 300 GB bez kompresji
Węzeł zarządzania	4 vCPU, 16 GB RAM, 1 x dysk systemowy 100 GB, 1 x dysk metadanych 200 GB	32 vCPU, 128 GB RAM, 1 x dysk systemowy 100 GB, 1 x dysk metadanych 200 GB

1.1 Platforma IBM Bluemix

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>.

2. Opis zabezpieczeń

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

Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony zawartości obejmującej dane osobowe, wrażliwe dane osobowe oraz dane podlegające dodatkowym wymaganiom prawnym. Jeśli Klient umieści takie dane w swojej zawartości, poinstruuje IBM, aby były one przetwarzane zgodnie z niniejszą Umową po ustaleniu, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usług Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

2.1 Opcje zabezpieczające i obowiązki związane z bezpieczeństwem

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze zaimplementowano następujące opcje zabezpieczające:

Podstawową metodą szyfrowania przechowywanych danych użytkownika jest szyfrowanie przy użyciu rodzimego mechanizmu HDFS dostępnego w systemie Hadoop, czyli Transparent Data Encryption. Klient ma obowiązek wskazać dane, które mają zostać zaszyfrowane, oraz wykonać czynności niezbędne do faktycznego zaszyfrowania takich danych.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych w protokole SSL między klastrem a zewnętrznym punktem końcowym.

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 o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. 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 3 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 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomu 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)
Poniżej 99,9%	2%
Mniejsza niż 99,0%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

* 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 Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów, który jest dostępny w portalu dla Klientów 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.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usług 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.

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 Informacje ogólne

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

7.2 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze

Przed wygaśnięciem lub zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania dostępnych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych.

7.3 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.