

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

Následující základní funkce jsou součástí každé konfigurace uzlu popsané níže:

- Zákazník získá přístup k softwaru IBM Cloudant Data Layer, databázi JavaScript Object Notation (JSON). Software zahrnuje možnost uchovávat a načítat data prostřednictvím jednoho (1) rozhraní API Cloudant RESTful, přístup ke klientským a mobilním knihovnám sad SDK, integrovanému fulltextovému indexování, replikaci mezi více kmenovými daty a analýzám v reálném čase prostřednictvím MapReduce.
- Pro každou Instanci služby Cloud Service IBM nainstaluje a nakonfiguruje softwarové komponenty IBM Cloudant Data Layer na jednom (1) serveru. Každý server bude umístěn v datovém středisku podporovaného poskytovatele Infrastructure as a Service (IaaS). Zákazník si může zvolit poskytovatele služby IaaS a umístění datového střediska v seznamu poskytnutém IBM.
- Zákazník musí získat minimálně tři (3) Instance na Klast. IBM nakonfiguruje související servery do jednoho nebo více klastrů. IBM dle svého výhradního uvážení nakonfiguruje jeden nebo více prostředků pro vyrovnání zátěže pro řízení zátěže systému.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Tato služba Cloud Service je určena pro zákazníky, kteří chtějí provést vyhodnocení softwaru IBM Cloudant Data Layer.

Mimo základních funkcí popsaných výše platí následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými zákazníky.
- Maximální období registrace této služby je šest měsíců.
- Během doby trvání smí Zákazník službu využívat pouze pro účely vyhodnocení a neproduktivní účely.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými zákazníky.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru vyhrazenému pro jeho činnosti, který není sdílen s žádnými jinými zákazníky.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru, který je nakonfigurován jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové zdroje s ostatními zákazníky, ale samotná virtuální instance bude určena výhradně Zákazníkovi.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Mimo základních funkcí popsaných výše platí pro tuto službu Cloud Service následující:

- Pro každou Instanci služby Cloud Service Zákazník získá přístup k jednomu (1) serveru, který je nakonfigurován jako virtuální instance. Tato virtuální instance bude sdílet hardwarové a síťové zdroje s ostatními zákazníky, ale samotná virtuální instance bude určena výhradně Zákazníkovi.

2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má certifikaci pravidel mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

4. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Obdržení kreditu za porušení úrovně dostupnosti služeb vyžaduje, aby nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb byl předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzaci za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka").

Služba Cloud Service nesplní dohodu o úrovni služeb, pokud míra chyb překročí 1 % všech požadavků za danou minutu u frekvence 150 požadavků za sekundu nebo méně. Chyby jsou požadavky s kódem odpovědi větším než 500 nebo rovným 500, pokud se chyby týkají dostupnosti nebo spolehlivosti služby.

Odstávka nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem nebo technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka; nebo situaci, kdy došlo k výpadku poskytovatele služby Infrastructure as a Service třetí strany v celém regionu. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže.

4.1 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Větší nebo rovno 99,9 %	0 %
Rovno nebo větší než 99 %, ale menší než 99,9 %	10 %
Rovno nebo větší než 95 %, ale menší než 99 %	25 %
Méně než 95 %	100 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 25 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	---

5. Technická podpora

Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka. Zákazník využívající službu Cloudant Dedicated má nárok na nepřetržitou podporu poskytovanou prostřednictvím e-mailu s dobou odezvy 1 hodina.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systému pro hlášení problémů, prioritách a závažnostech problémů a ostatních procesech komunikace v rámci technické podpory jsou popsány v části IBM Cloudant příručky podpory Software as a Service (SaaS).

6. Oprávnění a informace o fakturaci

6.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci 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 a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání v souvislosti se službou Cloud Service. Je nutno zakoupit dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

6.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

6.3 Poplatky za nastavení

Je-li objednána vzdáleně poskytovaná služba nastavení, platí jednorázový poplatek za počáteční nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu.

7. Služby v oblasti instalace

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně činností spuštění včetně (1) asistence se způsoby použití, (2) konzultace nejlepších postupů pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "Činnosti spuštění"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 90 dní od data nákupu oprávnění uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Tato služba nastavení poskytuje až 50 hodin vzdálené konzultace ohledně provádění Činností včetně (1) asistence se způsoby použití, včetně způsobů použití pohybu dat k podpoře jednorázového pohybu dat v určitém okamžiku, (2) konzultace nejlepších postupů pro sestavy, panely dashboard a další systémové nástroje, (3) poradenství ohledně přípravy, spuštění a ověření počátečního načtení dat (včetně nastavení zdrojového a cílového prostředí a pohybu dat podle definice ve způsobu použití pohybu) a (4) dalších administrativních témat a témat konfigurace (společně dále "Činnosti"). Tuto vzdáleně poskytovanou službu nastavení lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a její platnost končí 12 měsíců od data nákupu

oprávnění nebo poslední den trvání počáteční registrace ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane později), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování 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 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude 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.

9. Další informace

9.1 Soubory cookie

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

9.2 Ochrana údajů

Pokud Zákazník poskytuje službě Cloud Service Osobní údaje jako mezi Zákazníkem a IBM, Zákazník je považován za výhradního správce těchto Osobních údajů a určí IBM jako zpracovatele ke zpracování Osobních údajů (tyto pojmy jsou definovány ve směrnici EU 95/46/ES). IBM bude takové Osobní údaje zpracovávat pouze v rozsahu požadovaném ke zpřístupnění služby Cloud Service v souladu s tímto Popisem služeb. IBM bude se Zákazníkem přiměřeně spolupracovat při jeho plnění veškerých právních požadavků, včetně zpřístupnění Osobních údajů Zákazníkovi. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah poskytovaný službou Cloud Service, včetně jakýchkoli Osobních údajů, přes hranice pro IBM v USA. Pokud IBM změní způsob, jakým zpracovává nebo zabezpečuje Osobní údaje, a tato změna způsobí, že Zákazník nedodrží platné právní předpisy na ochranu osobních údajů, smí Zákazník dotčenou službu Cloud Service ukončit do třiceti (30) dní od okamžiku, kdy IBM změnu oznámila.

9.3 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.