

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Każda z konfiguracji węzła opisanych poniżej obejmuje następujące składniki podstawowe:

- Klient otrzymuje dostęp do oprogramowania IBM Cloudant Data Layer, bazy danych JSON (JavaScript Object Notation). Oprogramowanie to umożliwia zapisywanie i odczytywanie danych za pośrednictwem 1 (jednego) interfejsu Cloudant RESTful API, dostęp do bibliotek klienckich i mobilnych pakietów SDK, wbudowane indeksowanie pełnego tekstu, replikację z wielu wzorców oraz analitykę w czasie rzeczywistym, oferowaną przez narzędzia MapReduce.
- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM zainstaluje i skonfiguruje komponenty oprogramowania IBM Cloudant Data Layer na 1 (jednym) serwerze. Każdy serwer będzie zlokalizowany w obsługiwanym centrum przetwarzania danych dostawcy IaaS (Infrastructure as a Service – infrastruktury oferowanej w formie usługi). Klient może wybrać dostawcę IaaS oraz lokalizację centrów przetwarzania danych z listy określonej przez IBM.
- Klient musi nabyć co najmniej 3 (trzy) Instancje na każdy klastr. IBM skonfiguruje serwery powiązane w jeden lub więcej klastrów. Ponadto IBM według własnego uznania skonfiguruje jeden lub więcej elementów równoważących obciążenie systemu.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest przeznaczona dla Klientów, którzy chcą przetestować oprogramowanie IBM Cloudant Data Layer.

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.
- Maksymalny okres subskrypcji tej usługi wynosi 6 miesięcy.
- W okresie tym Klient może używać usługi tylko w celach nieprodukcyjnych (próbne używanie).

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera dedykowanego na potrzeby działań Klienta. Serwer ten nie jest współdzielony z innymi klientami.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera skonfigurowanego jako instancja wirtualna. Ta instancja wirtualna korzysta z zasobów sprzętowych i sieciowych współużytkowanych z innymi klientami, ale jako taka pozostaje do wyłącznego użytku Klienta.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Obok podstawowych funkcji, które opisano powyżej, do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze mają zastosowanie następujące warunki:

- Dla każdej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient otrzymuje dostęp do 1 (jednego) serwera skonfigurowanego jako instancja wirtualna. Ta instancja wirtualna korzysta z zasobów sprzętowych i sieciowych współużytkowanych z innymi klientami, ale jako taka pozostaje do wyłącznego użytku Klienta.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

IBM udostępnia 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.

4. Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Aby otrzymać uznanie z tytułu dostępności, należy w ciągu trzech dni roboczych po zakończeniu miesiąca obowiązywania umowy złożyć reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług. 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”).

Usługa Przetwarzania w Chmurze nie spełnia wymagań Umowy dotyczącej Poziomu Usług, gdy wskaźnik błędów przekracza 1% wszystkich wniosków w dowolnej minucie przy wskaźniku wniosków wynoszącym maksymalnie 150 wniosków na sekundę. „Błąd” oznacza wniosek, dla którego kod odpowiedzi jest większy lub równy 500, i jest związany z dostępnością lub niezawodnością usługi.

Przestój nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu mających na celu przeprowadzenie prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami pochodzącymi od Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta; spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń przez Klienta; albo w przypadku regionalnych wyłączeń po stronie dostawcy Infrastruktury jako Usługi. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą.

4.1 Poziomy 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)
Większy lub równy 99,9%	0%
Równy lub większy od 99%, ale mniejszy niż 99,9%	10%
Równy lub większy od 95%, ale mniejszy niż 99%	25%
Mniej niż 95%	100%

* 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 zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przebojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przebojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przeboju = 42 700 minut	= 25% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
_____ łącznie 43 200 minut	

5. Wsparcie Techniczne

Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Klient korzystający z usługi Cloudant Dedicated jest uprawniony do wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej w trybie 24/7 z czasem reakcji wynoszącym 1 godzinę.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów, priorytetów i poziomów istotności problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w sekcji IBM Cloudant „Podręcznika Wsparcia IBM SaaS”.

6. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

6.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie 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.
- 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 nabyć odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

6.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

6.3 Opłaty wstępne

W przypadku zamówienia zdalnej usługi konfigurowania początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym.

7. Usługi konfiguracyjne

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Ta usługa konfigurowania obejmuje 50 godzin zdalnych konsultacji, w tym (1) asystę w zakresie przypadków użycia, (2) coaching w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportowania, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemów, (3) asystę, wspomagane procesy i porady dotyczące przygotowania, przeprowadzenia i sprawdzenia poprawności wstępnego ładowania danych, (4) inne działania w zakresie administracji i konfigurowania (zwane łącznie „Działaniami Początkowymi”). Tę zdalną usługę konfigurowania można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień, określonej w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta, lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Ta usługa konfigurowania obejmuje 50 godzin zdalnych konsultacji do wykorzystania na działania takie jak (1) asysta w zakresie przypadków użycia, w tym przypadków użycia związanych z jednorazowym, określonym w czasie przeniesieniem danych, (2) coaching w zakresie sprawdzonych procedur dotyczących raportowania, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemów, (3) asysta, wspomagane procesy i porady dotyczące przygotowania, przeprowadzenia i sprawdzenia poprawności wstępnego ładowania danych (w tym konfiguracja środowisk źródłowych i docelowych oraz przeniesienia danych zgodnie z przypadkiem użycia związanym z przeniesieniem danych), (4) inne działania w zakresie administracji i konfigurowania (zwane łącznie „Działaniami”). Tę zdalnie świadczoną usługę można zakupić według Przedsięwzięcia. Traci ona ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień do tej usługi lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest wcześniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

8. 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 zostanie 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.

9. Informacje dodatkowe

9.1 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.

9.2 Ochrona danych

Jeśli Klient udostępnia Dane Osobowe w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, to wówczas, podobnie jak w przypadku udostępniania danych IBM, jest uważany za wyłącznego administratora Danych Osobowych i mianuje IBM podmiotem przetwarzającym te Dane Osobowe (zgodnie z definicją tych terminów w dyrektywie 95/46/WE). IBM będzie przetwarzać takie Dane Osobowe tylko w zakresie wymaganym do udostępnienia Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z warunkami niniejszego Opisu Usługi. IBM będzie w uzasadnionym zakresie pomagać Klientowi w spełnieniu wymagań prawnych, m.in. zapewniając mu dostęp do Danych Osobowych. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM treści udostępnionej w Usłudze Przetwarzania w Chmurze, w tym wszelkich Danych Osobowych, poza granicami kraju za pośrednictwem podmiotów IBM w Stanach Zjednoczonych. Jeśli IBM zmieni sposób przetwarzania lub zabezpieczania Danych Osobowych, a zmiana taka spowoduje naruszenie przez Klienta obowiązujących przepisów o ochronie danych, Klient może rozwiązać umowę o świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze objętej taką zmianą, powiadamiając o tym IBM na piśmie w ciągu 30 dni od otrzymania powiadomienia IBM o wprowadzonej zmianie.

9.3 Dane podlegające regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla treści podlegających regulacjom, takich jak dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

Usługa Przetwarzania w Chmurze nie może być używana do przesyłania lub przechowywania jakichkolwiek chronionych informacji zdrowotnych 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 zdrowotnymi.