

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

Naslednje osnovne funkcije so vključene v vsaki od spodaj opisanih konfiguracij vozlišč:

- Naročnik prejme dostop do programske opreme IBM Cloudant Data Layer, baze podatkov JSON (JavaScript Object Notation). Programska oprema vključuje možnost shranjevanja in pridobivanja podatkov prek enega (1) API-ja RESTful Cloudant, dostop do odjemalskih in mobilnih knjižnic SDK, vgrajeno indeksiranje celotnega besedila, replikacijo z več izvirniki ("multi-master replication") in analizo v realnem času prek storitve MapReduce.
- Za vsak primerek storitev v oblaku bo IBM namestil in konfiguriral komponente programske opreme IBM Cloudant Data Layer v enem (1) strežniku. Vsak strežnik se bo nahajal v podprtem podatkovnem centru ponudnika infrastrukture kot storitve (IaaS). Naročnik lahko s seznama, ki ga zagotovi IBM, izbere ponudnika IaaS in lokacije podatkovnih središč.
- Naročnik mora pridobiti najmanj tri (3) primerke na gručo. IBM bo konfiguriral povezane strežnike v eno ali več gruč. IBM bo po svoji lastni presoji konfiguriral enega ali več izenačevalnikov obremenitve za nadzor delovnih obremenitev sistema.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ta storitev v oblaku je namenjena naročnikom, ki želijo ovrednotiti programsko opremo IBM Cloudant Data Layer.

Poleg zgoraj opisanih osnovnih funkcij velja tudi naslednje:

- Za vsak primerek storitve v oblaku naročnik prejme dostop do enega (1) namenskega strežnika za svoje dejavnosti, ki ni v skupni rabi z nobenim drugim naročnikom.
- Najdaljše obdobje za to storitev je 6 mesecev.
- V tem obdobju lahko naročnik storitev uporablja samo za vrednotenje in neproduktivne namene.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Poleg zgoraj opisanih osnovnih funkcij velja za te storitve v oblaku naslednje:

- Za vsak primerek storitve v oblaku naročnik prejme dostop do enega (1) namenskega strežnika za svoje dejavnosti, ki ni v skupni rabi z nobenim drugim naročnikom.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Poleg zgoraj opisanih osnovnih funkcij velja za te storitve v oblaku naslednje:

- Za vsak primerek storitve v oblaku naročnik prejme dostop do enega (1) namenskega strežnika za svoje dejavnosti, ki ni v skupni rabi z nobenim drugim naročnikom.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Poleg zgoraj opisanih osnovnih funkcij velja za te storitve v oblaku naslednje:

- Za vsak primerek storitve v oblaku naročnik prejme dostop do enega (1) strežnika, ki je konfiguriran kot navidezni primerek. Ta navidezni primerek bo delil strojno opremo in omrežne vire z drugimi naročniki, vendar bo na voljo izključno naročniku.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Poleg zgoraj opisanih osnovnih funkcij velja za te storitve v oblaku naslednje:

- Za vsak primerek storitve v oblaku naročnik prejme dostop do enega (1) strežnika, ki je konfiguriran kot navidezni primerek. Ta navidezni primerek bo delil strojno opremo in omrežne vire z drugimi naročniki, vendar bo na voljo izključno naročniku.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

4. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti zahtevek za podporo, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do dogodka, ki vpliva na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Če želi naročnik prejeti dobropis za razpoložljivost, mora predložiti zahtevek za prijavo podpore za neizpolnjevanje pogodbe o ravni storitve v treh delovnih dneh po izteku pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost").

Za storitev v oblaku se šteje, da ni izpolnila pogodbe o ravni storitve, kadar delež napak presega 1 % vseh zahtev v katerikoli minuti za stopnjo zahtev največ 150 zahtev na sekundo. Napake so zahteve s kodo odziva 500 ali več, kadar so povezane z razpoložljivostjo ali zanesljivostjo storitve.

Nerazpoložljivost ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; vzroki, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; težavami z vsebino ali tehnologijo naročnika ali tretjih oseb; zasnovo ali navodili; nepodprtimi sistemskimi konfiguracijami in platformami ali drugimi napakami naročnika; varnostnim incidentom, ki ga je povzročil naročnik, ali naročnikovim preizkušanjem varnosti; ali izpadom infrastrukture kot storitve zunanjega ponudnika v celotni regiji. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli.

4.1 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Večji ali enak 99,9 %	0 %
Enak ali večji kot 99 %, vendar manj kot 99,9 %	10 %
Enak ali večji kot 95 %, vendar manj kot 99 %	25 %
Manj kot 95 %	100 %

*Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 25-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
--	--

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora je ponujena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba. Naročnik ponudbe Cloudant Dedicated je upravičen do neprekinjene podpore prek e-pošte z odzivnim časom največ 1 ure.

Več informacij o urah razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, sistemih za spletno poročanje o težavah, prioritetah in resnostih težav ter ostalih komunikacijskih sredstvih in postopkih tehnične podpore je navedeno v razdelku IBM Cloudant v dokumentu Priročnik za podporo programski opremi IBM Software as a Service (SaaS).

6. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

6.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko 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 določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, ki je v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, na voljo za dostop in uporabo.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za pokritje vseh sodelovanj.

6.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

6.3 Stroški nastavitve

Če naročnik naroči storitev nastavitve na daljavo, za enkratno začetno nastavitve veljajo tarife in določbe zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.

7. Storitve nastavitve

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Storitev nastavitve zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo pri primerih uporabe, (2) svetovanjem o najboljših praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodenjem in pomočjo pri pripravi, izvedbi in preverjanju začetnega nalaganja podatkov in (4) drugimi skrbniškimi in konfiguracijskimi tematikami (skupno "začetek uporabe"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 90 dni po datumu nakupa pooblastila, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, oziroma po datumu, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Ta storitev nastavitve zagotavlja do 50 ur svetovanja na daljavo za izvajanje dejavnosti, vključno s (1) pomočjo pri primerih uporabe, med drugim primeri uporabe premika podatkov, ki podpirajo enkratni premik podatkov v določenem času, (2) svetovanjem o najboljših praksah za poročila, nadzorne plošče in druga sistemska orodja, (3) vodeno pomočjo in svetovanjem pri pripravi, izvedbi in preverjanju začetnega nalaganja podatkov (vključno z namestitvijo izvornih in ciljnih okolij in premikom podatkov, ki so opredeljeni v primeru uporabe premika podatkov) in (4) drugimi skrbniškimi in konfiguracijskimi

tematikami (skupno "dejavnosti"). To storitev nastavitve na daljavo je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in poteče 12 mesecev od datuma nakupa pooblastila ali na zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja za storitve v oblaku, kar nastopi prej, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

8. Trajanje in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve 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 bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca..

9. Dodatne informacije

9.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitev v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitve v oblaku, in sicer s sledenjem in drugimi tehnologijami. 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 dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za zgoraj navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

9.2 Varstvo podatkov

Če naročnik da na voljo osebne podatke v storitvi v oblaku, se v okviru razmerja med IBM-om in naročnikom naročnik šteje kot edini upravljavec osebnih podatkov, pri čemer naročnik imenuje IBM za obdelovalca, ki bo obdeloval takšne osebne podatke (izrazi so definirani v Direktivi 95/46/ES). IBM bo takšne osebne podatke obdeloval le v obsegu, ki je potreben za zagotavljanje storitev v oblaku v skladu s tem opisom storitev. IBM bo primerno sodeloval z naročnikom pri naročnikovem izpolnjevanju vseh zakonskih zahtev, vključno z zagotavljanjem dostopa do osebnih podatkov naročniku. Naročnik soglaša, da lahko IBM vsebino, ki je dana na voljo storitvi v oblaku, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, za obdelavo prenese prek državnih meja v IBM v Združenih državah Amerike. Če IBM spremeni način obdelave ali varovanja osebnih podatkov in ta sprememba povzroči, da naročnik ne deluje v skladu z veljavnimi zakoni o varstvu podatkov, lahko naročnik odpove zadevno storitev v oblaku v 30 dneh od prejema IBM-ovega obvestila o spremembi.

9.3 Nadzorovani podatki

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z določenimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali te storitve v oblaku ustrezajo njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvami v oblaku.

Storitve v oblaku ni dovoljeno uporabljati za prenos ali shranjevanje zaščitene zdravstvene podatke po Zakonu o prenosu zdravstvenih podatkov in odgovornosti iz leta 1996 (Health Information 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 storitve v oblaku uporabi za zaščitene zdravstvene podatke.