

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

### 1. Storitve 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, podvajanje 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 središču 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 oceniti 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 neprodukcijske 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 Dedicated 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 Dedicated i2 Virtualized 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.

## 1.6 Storitve nastavitve

### 1.6.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Ta storitev nastavitve zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo pri primerih uporabe, (2) predstavitvijo najboljših praks za poročila, nadzorne plošče in ostalo sistemsko orodje, (3) vodeno pomočjo in nasveti pri pripravi, izvajanju in potrjevanju nalaganja začetnih podatkov in (4) drugimi temami s področja skrbništva in konfiguriranja (skupaj "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.

### 1.6.2 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 enkraten 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 dneva 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.

## 2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hranjenja in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2052E430379B11E58B2CB2A838CE4F20>

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi k DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

### 2.1 Potek storitve v oblaku

Ohranitev podatkov s selitvijo v zunanji vir mora naročnik sprožiti pred potekom storitve.

Naročniki, ki zahtevajo, da se po odpovedi storitve naročnikovi osebni podatki izbrišejo v skladu s standardi čiščenja NIST, morajo to zahtevati že v času nakupa.

## 2.2 Omejitve za podatke o zdravju

Pogoji v tem razdelku veljajo za naslednje ponudbe:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Dedicated SMB Node

### 2.2.1 Zakon o prenosljivosti zdravstvenih podatkov in odgovornosti (HIPAA)

Ne glede na informacije iz podatkovnega lista za to storitev v oblaku, ki zadevajo zakon HIPAA (1996) ter dovoljeno uporabo s to storitvijo v oblaku zdravstvenih informacij in podatkov o zdravju kot vrsto osebnih podatkov in/ali posebnih kategorij osebnih podatkov (skupaj "podatki o zdravju"), za uporabo podatkov o zdravju s to storitvijo v oblaku veljajo naslednje omejitve in pogoji:

Samo zgoraj navedene ponudbe lahko zagotovijo nadzor skladno s Pravilom o zasebnosti in varnosti po zakonu HIPAA za uporabo s podatki o zdravju, če naročnik IBM obvesti v naprej, da bo podatke o zdravju uporabljal s storitvijo v oblaku, in IBM pisno potrdi, da bo storitev v oblaku zagotovljena za uporabo podatkov o zdravju. Skladno s tem storitve v oblaku naročnik ne sme uporabljati za prenos, shranjevanje in drugo uporabo katerih koli podatkov o zdravju, zaščiteneh v okviru HIPAA, razen če (i) naročnik o tem IBM ustrezno obvesti; (ii) IBM in naročnik skleneta veljavno pogodbo o poslovnem partnerju; ter (iii) IBM naročniku zagotovi izrecno pisno potrdilo, da lahko naročnik storitev v oblaku uporablja s podatki o zdravju.

Storitev v oblaku se v nobenem primeru ne sme uporabljati za obdelavo zaščitene zdravstvene podatkov v smislu klirinške hiše zdravstvenega varstva, kot je opredeljena v Zakonu o prenosljivosti zdravstvenih podatkov in odgovornosti (HIPAA).

### 2.2.2 Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR)

Glede Splošne uredbe o varstvu podatkov in dovoljene uporabe podatkov o zdravju kot vrste osebnih podatkov in/ali posebnih kategorij osebnih podatkov (skupaj "podatki o zdravju") s to storitvijo v oblaku, za uporabo podatkov o zdravju s to storitvijo v oblaku veljajo naslednje omejitve in pogoji:

Samo zgoraj navedene ponudbe lahko zagotovijo nadzor skladno z uredbo GDPR za uporabo s podatki o zdravju, če naročnik IBM obvesti v naprej, da bo podatke o zdravju uporabljal s storitvijo v oblaku. Skladno s tem storitve v oblaku naročnik ne sme uporabljati za prenos, shranjevanje in drugo uporabo katerih koli podatkov o zdravju, zaščiteneh z uredbo GDPR, razen če naročnik o tem družbo IBM ustrezno obvesti.

## 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/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu 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").

Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti, ali kadar je prišlo do izpada infrastrukture tretje osebe kot ponudnika storitev na območju celotne regije.

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.

IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 100 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

### 3.2 Ravni storitev

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 storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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.

## 4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

## 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:

- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih 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. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnine pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je preje.

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 takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## 7. Dodatna določila

### 7.1 Splošno

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli druge aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved [programa] privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

### 7.2 Pogoji, ki veljajo za ponudbo Cloudant Dedicated v AWS

Naslednji pogoji veljajo samo za:

- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Dedicated i2 Virtualized Machine Node

Raven namenskih programov za storitev v oblaku ter naročnikovi podatki in vsebina gostujejo v infrastrukturi in platformi storitev v oblaku drugih ponudnikov, ki ju ne upravlja IBM. Infrastruktura storitev v oblaku, nekateri vidiki platforme storitve v oblaku in povezane storitve, vključno s podatkovnim središčem, strežniki, pomnilniki in omrežjem; varnostnim kopiranjem aplikacije in podatkov; požarnim zidom in zaznavanjem groženj; ter API-ji za razmestitev, nadzor in delovanje aplikacije (skupaj "storitve platforme v oblaku drugih ponudnikov") gostujejo pri drugih ponudnikih, ki jih tudi upravljajo. V skladu s tem, ne glede na kar koli v tem opisu storitve, splošnih pogojih, kadar je ustrezno, ali pogodbi:

- a. Storitve v oblaku se ne sme uporabljati za prenos, shranjevanje ali obdelovanje kakršnihkoli zaščitene zdravstvenih podatkov.
- b. Če ponudnik storitev platforme v oblaku drugih ponudnikov obvesti IBM o umiku ali prekinitvi svojih storitev ali dostopa IBM-a ali naročnika do takih storitev, lahko IBM prekine storitev v oblaku takoj ob začetku veljavnosti take prekinitve s strani drugega ponudnika tako, da naročniku posreduje obvestilo o odpovedi.
- c. IBM ne daje nikakršnih jamstev ali izjav, izrecnih ali predpostavljenih, in do naročnika ne prevzema nobenih odgovornosti glede storitev platforme v oblaku drugih ponudnikov ali glede storitve v oblaku v obsegu, ko ta za delovanje potrebuje storitve platforme v oblaku drugih ponudnikov.
- d. Naročnik soglaša, da bo IBM-u povrnil škodo, ga branil in odvezal odgovornosti v zvezi s kakršnimkoli zahtevki, odškodninami, izgubami, odgovornostmi, stroški in odhodki (vključno z razumnimi odvetniškimi stroški, ki nastanejo ali so povezani z zahtevki zoper IBM s strani drugega ponudnika storitev platforme v oblaku), in zadevajo: (a) naročnikovo uporabo IBM-ove storitve v oblaku; (b) naročnikovo kršitev tega opisa storitve, splošnih pogojev, kadar je ustrezno, ali pogodbe ali kršenje veljavne zakonodaje; (c) naročnikovo vsebino ali kombinacijo naročnikove vsebine in drugih aplikacij, vsebine ali postopkov, vključno s kakršnimkoli zahtevkom, ki zadeva domnevno kršitev ali zlorabo pravic drugih ponudnikov in je nastal zaradi naročnikove vsebine ali zaradi uporabe, razvoja, zasnove, produkcije, oglaševanja ali trženja naročnikove vsebine; ali (d) nesoglasje med IBM-om in naročnikom.