

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. При поръчка, достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с Условията за употреба.

Условията за употреба (ToU) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

За целите на тези Условия за употреба, определените оферти на IBM SaaS са оферти за Инфраструктура като Услуга.

2. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел е достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, предоставени за достъп и употреба през периода на измервания в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.
- Legacy възел** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Пълномощия за Legacy вече не се рекламират активно от IBM. IBM може обаче, по свое и единствено усмотрение, да се съгласи да увеличи съществуващите пълномощия на Клиента за използване на IBM SaaS съгласно метриците за таксуване на Legacy Node. Използването на IBM SaaS от Клиента съгласно тази метрика за таксуване е предмет на определението за метрика за таксуване, указано в договора, съгласно което Клиентът първоначално е придобил правата да използва Legacy IBM SaaS, и единствено в рамките на пълномощието, указано в Лицензионния сертификат на Клиента.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

В Лицензионния сертификат на Клиента ще бъде уредено дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

4.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е посочено, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена заявка до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно предизвестие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за една година, или за същата продължителност като тази на първоначалния Абонаментен период, както е посочено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS на непрекъснатата база. За да преустанови използването на IBM SaaS и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньор на IBM писмено предизвестие със срок от деветдесет (90) дни, с което се заявява искане за отказ от IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиента ще бъде издавана фактура за неуредени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е указано, че типът подновяване за Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на Абонаментния период, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

По време на Абонаментния период и след като IBM Ви уведоми, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя чрез имейл, онлайн форуми и онлайн система за докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се уреждат с тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделно предложение.

Следните приоритети ще се прилагат за проблемите, подадени спрямо IBM SaaS:

| Приоритет | Определение на приоритет | Цели за време на реакция | Покритие на времето за реакция |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------------|
| 1 | Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение. | В рамките на 1 час | Денонощно |
| Всички други | Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността е използвана и че не оказва критично въздействие върху операциите, или е запитване или нетехническа заявка. | В рамките на 4 часа | Работно време |

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми, приоритети и сериозност на проблеми и други комуникационни средства

и процеси за техническа поддръжка са описани в раздел IBM Cloudant на Наръчника за поддръжка на IBM Software as a Service (SaaS).

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor и Защита на данните

IBM се придържа към принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor за САЩ-ЕС и за САЩ-Швейцария, както е посочено от Министерството на търговията на Съединените щати относно събирането, употребата и задържането на информация, събирана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност Safe Harbour или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Ако Клиентът предоставя Лични данни на IBM SaaS, като между Клиента и IBM, Клиентът се счита за единствения контролор на Лични данни и Клиентът определя IBM като обработващ за обработката на (като тези условия са определени в Директива 95/46/ЕО на ЕС) такива Лични данни. IBM ще обработва такива Лични данни единствено до степеня, изисквана за предоставянето на IBM SaaS в съответствие с тези Условия за употреба. IBM следва да си сътрудничи разумно с Клиента при изпълнението на всички правни изисквания, включително предоставянето на Клиента на достъп до Лични данни. Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, предоставено на IBM SaaS, включително всички Лични данни, през държавни граници до IBM в САЩ. Ако IBM промени начина, по който обработва или защитава Лични данни и такава промяна доведе до Вашето несъответствие с приложимите закони за защита на данните, Вие можете да прекратите засегнатия IBM SaaS в рамките на 30 дни след известието за промяната от IBM.

6.2 Cookies

Клиентът разбира и се съгласява, че IBM може, като част от обичайната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и изпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS, посредством проследяване и други технологии. По този начин IBM събира статистика за употребата и информация относно ефективността на IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие, за да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други IBM компании и техните подизпълнители, където ние и нашите подизпълнители осъществяваме своята стопанска дейност, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента относно достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

6.3 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват такси въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли такси въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

Приложение А

1. IBM SaaS оферти

Следните базови характеристики са включени във всяка от IBM SaaS офертите, описани по-долу.

- Клиентът получава достъп до IBM Cloudant Data Layer софтуер, JavaScript Object Notation (JSON) база данни. Софтуерът включва възможност за съхранение и извличане на данни чрез един (1) Cloudant RESTful API, достъп до клиентски и мобилни SDK библиотеки, вградено пълно текстово индексирание, мулти-мастерна репликация и анализ в реално време чрез MapReduce.
- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, IBM ще инсталира и конфигурира IBM Cloudant Data Layer софтуерни компоненти в един (1) сървър. Всеки сървър ще бъде разположен в поддържан център за данни на доставчик на Инфраструктура като Услуга (IaaS). Клиентът може да избере IaaS доставчик и местоположенията на центъра за данни от списък, определен от IBM.
- Клиентът трябва да придобие минимум три (3) Потребителски модела за всеки клъстер. IBM ще конфигурира асоциираните сървъри в един или повече клъстери. IBM, по свое собствено усмотрение, ще конфигурира едно или повече балансирания на натоварването, за да контролира натоварванията на системата.
- Клиентът има достъп до Мениджър на технически акаунт (TAM), който да помогне при дейностите по настройка и конфигурация. Тази подкрепа става достъпна за Клиента, когато бъде известен от IBM, че неговият достъп до IBM SaaS е наличен. Мениджърът на технически акаунт не е отдаден ресурс на пълен щат и е достъпен за до 15 часа консултации.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Тази IBM SaaS оферта е предназначена за клиенти, които искат да оценят IBM Cloudant Data Layer софтуера.

В допълнение към базовите функции, описани по-горе, се прилага следното:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, заделен за неговите дейности, който не е споделен с никой друг клиент.
- Максималният Абонаментен период за тази оферта е 6 месеца.
- По време на Абонаментния период Клиентът може да използва услугата само за целите на оценяването и за непроизводствени цели.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

В допълнение към базовите функции, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, заделен за неговите дейности, който не е споделен с никой друг клиент.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

В допълнение към базовите характеристики, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, заделен за неговите дейности, който не е споделен с никой друг клиент.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

В допълнение към базовите функции, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, който е конфигуриран като виртуален потребителски модел. Този виртуален потребителски модел ще споделя хардуерни и мрежови ресурси с други клиенти, но виртуалният потребителски модел ще бъде единствено за Клиента.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

В допълнение към базовите характеристики, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, който е конфигуриран като виртуален потребителски модел. Този виртуален потребителски модел ще споделя хардуерни и мрежови ресурси с други клиенти, но виртуалният потребителски модел ще бъде единствено за Клиента.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

В допълнение към базовите характеристики, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, заделен за неговите дейности, който не е споделен с никой друг клиент.
- Клиентът получава достъп до геопространствените софтуерни компоненти, които комбинират силата на Географската информационна система (GIS) посредством формат GeoJSON. Функциите за геопространствено индексирание, геопространствено запитване и геопространствено разделяне се предоставят чрез същия Cloudant Restful API.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

В допълнение към базовите характеристики, описани по-горе, следното се прилага за тази IBM SaaS оферта:

- За всеки потребителски модел на IBM SaaS, Клиентът получава достъп до един (1) сървър, който е конфигуриран като виртуален потребителски модел. Този виртуален потребителски модел ще споделя хардуерни и мрежови ресурси с други клиенти, но виртуалният потребителски модел ще бъде единствено за Клиента.
- Клиентът получава достъп до геопространствените софтуерни компоненти, които комбинират силата на Географската информационна система (GIS) посредством формат GeoJSON. Функциите за геопространствено индексирание, геопространствено запитване и геопространствено разделяне се предоставят чрез същия Cloudant Restful API.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Спецификациите за тази IBM SaaS оферта са определени в споразумението Legacy на Клиента, сключено с Cloudant Inc.

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужването ("SLA") за достъпност за IBM SaaS, което е приложимо, ако е посочено в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката:

Ще се прилага версията на това Споразумение за ниво на услугата, което е текущият момент на започването или подновяването на срока на Вашия абонамент. Вие разбирате, че SLA не представлява гаранция за Вас.

1. Определения

- a. **Упълномощен контакт** – лицето, което сте посочили на IBM и което е упълномощено да подава Претенции съгласно това SLA.
- b. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидирана претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура за цени за абонамент за IBM SaaS.
- c. **Претенция** – претенция, подадена от Вашия Упълномощен контакт към IBM съгласно това SLA, че дадено Ниво на обслужване не е било изпълнено по време на Договорен месец.
- d. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец за периода на IBM SaaS, считано от 12:00 часа GMT на първия ден от месеца до 23:59 часа GMT на последния ден от месеца.
- e. **Клиент** или **Вие** или **Ваш/Ваше/Ваша/Ваши** – означава субектът който се абонира за IBM SaaS директно от IBM, и който не е в неизпълнение на каквито и да било съществени задължения, включително задължения за плащане, съгласно своя договор с IBM за IBM SaaS.
- f. **Аварийна профилактика** означава профилактика по IBM SaaS, която може временно да ограничи или да преустанови достъпността на целия IBM SaaS или част от него за целите на обществена безопасност, сигурност, профилактика на IBM SaaS, интероперативност на услугите, защита на данните, или за извършване на работа, която е необходима по оперативни и технически причини.
- g. **Събитие** – обстоятелство или група обстоятелства взети заедно, които довеждат до невъзможност за изпълнение на Нивото на обслужване на услугата.
- h. **Оправдан престой** означава времето, измерено в минути, във всеки месец, през който IBM SaaS не е бил достъпен поради едно от следните:
 - (1) Форсмажорни обстоятелства;
 - (2) Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или трета страна;
 - (3) Действия или бездействия на Клиента или трета страна (включително лица, получаващи достъп до IBM SaaS чрез Вашите пароли или оборудване);
 - (4) Неуспех за придържане към изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи за достъп до IBM SaaS;
 - (5) Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени от Клиента или трета страна от името на Клиента;
 - (6) Планирана профилактика;
 - (7) Спешна профилактика; или
 - (8) Когато Amazon Web Services ("AWS") е доставчик на Инфраструктурата като Услуга, регионален неуспех в AWS с използването на табло на услугата AWS като индикатор.
- i. **Форсмажорни обстоятелства** – означава природни бедствия, тероризъм, действия на работна ръка, пожар, наводнение, земетресение, размирици, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, атаки за отказ от услугата и друг тип злонамерени действия, грешки при свързване на помощни програми и към мрежата или всяка друга причина за недостъпност на IBM SaaS, която е извън разумния контрол на IBM.
- j. **Насрочена профилактика** означава профилактика на IBM SaaS, която IBM насрочва за точно определено време. През това време IBM SaaS може да е недостъпен за Клиента.

- k. **Ниво на обслужване** – стандартът, посочен по-долу, по който IBM измерва нивото на предоставяното обслужване в това Споразумение за ниво на обслужване.
- l. **Общо време** означава времето, измерено в минути през даден месец.
- m. **Време на активно ползване** означава времето, измерено в минути, във всеки месец, през който IBM SaaS е достъпен за употреба от Клиент, както е по предназначение и отговаря на единични заявки за документ в рамките на 250 милисекунди за 99-ти процентил за всички заявки при обем на заявките от 150 TPS или по-малко. Времето за реакция ще бъде измервано като време до първия байт (TTFB).

2. Известие за профилактика

Всяка Планирана профилактика, която ще доведе до недостъпност на IBM SaaS, ще бъде съобщена на Упълномощеното лице за контакт на Клиента не по-късно от 1 работен ден преди стартирането на профилактиката.

Ако се изисква Спешна профилактика, IBM ще уведоми Упълномощеното лице за контакт на Клиента веднага при започването на профилактиката.

3. Кредити за достъпност

- a. За да имате право да подадете Претенция, трябва да сте регистрирали билет за поддръжка за всяко Събитие в помощния център за клиенти на IBM за приложимото IBM SaaS в съответствие с процедурата на IBM за отчитане на проблеми за поддръжка с Приоритет 1. Трябва да предоставите пълната необходима подробна информация относно Събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение за Събитието до степента, изисквана за билети за поддръжка с Приоритет 1.
- b. Вашето Упълномощено лице за контакт трябва да подаде Вашата Претенция за Кредит за достъпност, не по-късно от десет (10) работни дни след края на Договорния месец, който е предмет на Претенцията.
- c. Вашето Упълномощено лице за контакт трябва да предостави на IBM цялата разумна информация, свързана с Претенцията, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички свързани Събития и Нива на обслужване, за които се твърди, че не съответстват.
- d. IBM ще оцени Претенцията в рамките на десет (10) работни дни след получаването на такава Претенция. IBM ще измери вътрешно общото Време на активно ползване и Оправдан престой през всеки Договорен месец. За всяка валидна Претенция, IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на достигнатото Ниво на обслужване през всеки Договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. IBM няма да носи отговорност за множество Кредити за достъпност за същото(същите) Събитие(я) в един и същ Договорен месец.
- e. За Пакетна услуга (индивидуални IBM SaaS, които са пакетирани и се продават заедно на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за Пакетната услуга и не за месечната абонаментна такса за всеки индивидуален IBM SaaS. Вие можете да подавате само Претенции, свързани само с един индивидуален IBM SaaS в пакет, през даден Договорен месец, а IBM няма да носи отговорност за Кредити за достъпност по отношение на повече от един IBM SaaS в пакет през даден Договорен месец.
- f. Ако сте закупили IBM SaaS от оторизиран IBM прекупвач при ремаркетинг сделка, при която IBM запазва първичната отговорност за изпълнение на задълженията по отношение на IBM SaaS и SLA, то тогава Кредитът за достъпност ще бъде базиран на текущата към дадения момент Взаимовръзка за предложена цена за обем (RSVP) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е обект на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- g. IBM ще използва своята разумна преценка, за да провери Претенциите въз основа на информацията, налична в записите на IBM, която ще има предимство в случай на несъответствие с данните във Вашите записи.
- h. ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ВИ КРЕДИТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ В СЪГЛАСНО ТОВА SLA СА ВАШЕТО ЕДИНСТВЕНО И ИСКЛЮЧИТЕЛНО СРЕДСТВО ЗА ЗАЩИТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСЯКА ПРЕТЕНЦИЯ.

4. Нива на обслужване

Достъпност на IBM SaaS през даден Договорен месец

| Постигнато Ниво на обслужване (през даден Договорен месец) | Кредит за достъпност (% от Месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на Претенция) |
|---|--|
| По-голям от или равен на 99,9% | 0% |
| Равен на или по-голям от 99%, но по-малък от 99,9% | 10% |
| Равен на или по-голям от 95%, но по-малък от 99% | 25% |
| По-малко от 95% | 100% |

Достигнатото ниво на обслужване, изразено с проценти, се изчислява като: (а) Време на активно ползване , разделено на (b) общия брой минути през Договорен месец минус Оправдан престой.

Като пример, месец март (съдържащ общо 44 640 минути) с оправдан престой от 3 минути и време на активно ползване от 44,194 минути, ще се изчислява по следния начин:

$$(44\ 194 / (44\ 640 - 3)) \times 100 = ,99000 \times 100 = 99\%$$

5. Изключения

Това Споразумение за ниво на услуга е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на услуга не се прилага при следните:

- Бета услуги.
- Претенции, направени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на IBM Клиент за IBM SaaS.