

IBM BigInsights on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

IBM Bluemix er IBM's cloud-plattform baseret på åbne standarder. Den er designet til bygning, udførelse og administration af apps og serviceydelser og er en teknisk forudsætning for IBM SaaS-produktet. Nye brugere kan anmode om adgang via onlineregistreringsformularen på <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsig den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-salgskonsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering, som er tilgængeligt via Bluemix-kundeportalen på <https://support.ibmcloud.com>. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Oplysninger om tidspunkt for kommende vedligeholdelse offentliggøres mindst 24 timer inden på Bluemix Service Status-siden (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>), som opdateres med de sidste nye oplysninger, indtil serviceopdateringen er afsluttet.

Den målsætning for svartid, som er beskrevet her, angiver kun IBM's målsætning og er ikke garanti for, at den overholdes.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid i supportåbningstiden	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning. Problemer med klassificeringskode 1 kræver, at Kunden er til rådighed for at hjælpe IBM med at identificere problemerne 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, idet problemet i modsat fald nedjusteres til klassificeringskode 2.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

Support uden for åbningstid

Support uden for åbningstid (dvs. uden for den almindelige åbningstid, som er angivet ovenfor) gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage. Problemer med klassificeringskode 1 kræver, at Kunden er til rådighed for at hjælpe IBM med at identificere problemerne 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, idet problemet i modsat fald nedjusteres til klassificeringskode 2.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

6.1 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelelokaltet ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.2 Twitter-data

6.2.1 Definitioner

Analyserapport – betyder det eller de resultater, som Kundens applikationer opretter i IBM SaaS-produktet som følge af processen med analyse og indhentning af informationer fra Twitter-indhold. Disse resultater indeholder ikke nødvendigvis Twitter-indhold, men de kan indeholde data, der er identiske med data i Twitter-indholdet, for eksempel søgetermer og henvisninger til indholdet i de forskellige Tweets.

Tweet – betyder en offentligt tilgængelig besked fra en slutbruger af Twitter. Beskedteksten må være på højst 140 tegn. Twitter-Indhold er Tweets og Tweet-id'er, oplysninger om Twitter-slutbrugeres offentlige profiler og afledte værker deraf.

Tweet-id – er det entydige id-nummer, som Twitter genererer for hver Tweet.

6.2.2 Adgang til og brug af Twitter-indhold

Kunden kan via IBM SaaS-produktet vælge samt få adgang til Twitter-Indhold, og Kunden må udelukkende bruge indholdet sammen med IBM SaaS-produktet. Twitter-indhold hverken ejes eller kontrolleres af IBM. Twitter-indhold kan indeholde materiale, som er ulovligt, upræcist, vildledende, usømmeligt eller på anden måde anstødeligt. IBM eller IBM's leverandører har ingen forpligtelse til at gennemgå, filtrere, verificere, redigere eller fjerne Twitter-indhold. IBM eller IBM's leverandører kan dog efter eget skøn vælge at gøre det. Kunden skal – på anmodning fra IBM – straks slette eller ændre i Tweets, som kan blive lagret på IBM SaaS-produktet.

6.2.3 Mængden af Twitter-data

Hvis Kunden har anskaffet rettigheder til en IBM SaaS-konfiguration, der inkluderer minimum 15 noder som del af IBM SaaS-produktet, kan Kunden eventuelt få adgang til Twitter-indhold.

6.2.4 Begrænsninger i Twitter-indhold

Kunden må ikke:

- a. Bruge Twitter-indhold, hvis det overtræder gældende lovgivning, herunder for eksempel persondatalovgivningen, eller til ikke-autoriseret eller upassende formål.
- b. Downloade Twitter-Indhold til eller fjerne Twitter-Indhold fra IBM SaaS-produktet. Analyserapporter kan dog downloades til eller fjernes fra IBM SaaS-produktet.
- c. Stille Twitter-Indhold, som er inkluderet i IBM SaaS-produktet, til rådighed for tredjepart.
- d. Anvende Twitter-Indholdet til andet end det begrænsede formål, som er tilladt i IBM SaaS-produktet.
- e. Samle, opbevare i cache eller lagre lokalitetsdata eller geografiske informationer – som er indeholdt i Twitter-Indholdet – adskilt fra den Tweet, som dataene er tilknyttet, eller bruge lokalitetsdata eller geografiske data, som er inkluderet i Twitter-Indholdet, medmindre de bruges til at identificere den lokalitet, som er markeret i Tweeten.
- f. Blande Twitter-Indhold med andre data, medmindre Twitter-Indholdet altid klart kan tilskrives Twitter.
- g. Bruge Twitter-Indhold, der leveres som del af IBM SaaS-produktet, til at udføre analyse på en lille gruppe enkeltpersoner eller på én enkeltperson, med et ulovligt eller diskriminerende formål.
- h. Få vist det Twitter-Indhold, Kunden får adgang til som del af IBM SaaS.

- i. Bruge Twitter-Indholdet eller en analyse deraf i IBM SaaS-Produktet som del af et reklamenetværk.
- j. Bruge Twitter-Indholdet til at udføre analyser i form af regelmæssige, tidsbaserede serier af målinger ved hjælp af samme – eller lignende – metodikker med det formål at sammenligne tv-programmers popularitet over tid eller sammenlignet med et defineret sæt eller udsnit af andre tv-programmer.
- k. Bruge akkumulerede målinger vedrørende Twitter-brugere, for eksempel antal brugere eller konti, som er indhentet under tilgang til eller brug af Twitter-indhold som del af IBM SaaS-produktet.

6.2.5 Opsigelse fra IBM's side

Kundens adgang til og brug af Twitter-Indholdet ophører ved ophør af IBM SaaS-produktet. Uanset hvad der fremgår af foranstående, har IBM – udover retten til midlertidig afbrydelse eller opsigelse som angivet i Aftalen – ret til at standse adgangen til Twitter-indholdet når som helst uden varsel og uden at skulle give Kunden en refusion, tilbyde kreditering eller anden compensation.

6.2.6 Garanti- og ansvarsbegrænsning for Twitter-indhold

Uanset de garantier, der er anført i Aftalen, leveres Twitter-indhold udelukkende, som det er og forefindes, og som det er tilgængeligt, med alle fejl, og Kundens brug af Twitter-indhold sker udelukkende på Kundens eget ansvar. IBM påtager sig ingen forpligtelser og fraskriver sig ethvert ansvar – udtrykkeligt eller underforstået – for Twitter-indholdets salgbarhed, kvalitet, ydeevne, egnethed til et bestemt formål, overholdelse af patent- eller ophavsrettigheder, eller ejendomsret, eller for garantier, som er resultatet af tidligere handlinger, brug eller handelspraksis i forbindelse med Twitter-indholdet. IBM garanterer ikke, at adgangen til Twitter-indholdet vil være uden afbrydelse eller fejlfri. Denne garanti- og ansvarsbegrænsning er eventuelt ikke gyldig i alle jurisdiktioner, og Kunden kan have garantirettigheder, som er omfattet af ufravigelige lovbestemmelser. En sådan garanti gælder kun 30 dage fra denne Aftales ikrafttrædelsesdato (medmindre andet fremgår af lovgivningen).

IBM's forpligtelse til at holde Kunden skadesløs i henhold til denne Aftale, gælder ikke Kundens adgang til og brug af Twitter-indhold.

6.2.7 Brug i den offentlige sektor i USA

Twitter-indhold er et "commercial item" (en kommerciel vare), som udtrykket er defineret i afsnit 48, 2.101 i den amerikanske Code of Federal Regulations (48 C.F.R. 2.101), og består af "commercial computer software" (kommerciel computersoftware) og "commercial computer software documentation" (dokumentation til kommerciel computersoftware), som udtrykkene er brugt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver brug, ændring, bearbejdning, reproduktion, offentlig tilgængeliggørelse, fremvisning eller videregivelse fra en offentlig myndigheds side af Twitter-Indhold er forbudt, medmindre det udtrykkeligt er tilladt i henhold til vilkårene i disse Vilkår for brug. Derudover skal enhver brug fra en amerikansk, offentlig myndigheds side være i overensstemmelse med 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4. Hvis Kunden bruger Twitter-indholdet i sin officielle egenskab af medarbejder i eller repræsentant for en amerikansk, offentlig myndighed, og det juridisk er umuligt for Kunden at acceptere jurisdiktionen, værnetinget eller andre bestemmelser i dette dokument, gælder disse bestemmelser ikke for myndigheden, udover i det omfang det er påkrævet af gældende lovgivning. Leverandør/producent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

6.3 Kundens forpligtelser

Kunden er ansvarlig for følgende:

- Følge IBM's indledende konfiguration af IBM Open Platform-komponenter og eventuelle valgte BigInsights-moduler, overvåge, konfigurere og administrere de IBM Open Platform-komponenter, som kører under Ambari, samt BigInsights-modulerne. Som eksempler på disse komponenter og software kan nævnes HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets og Big R. Kunden kan vælge, hvilke komponenter Kunden vil køre, og er derfor ansvarlig for overvågning, standsning eller start af disse komponenter.
- Begrænse adgang til IBM SaaS-produktet til kun at omfatte medlemmer af Kundens organisation ved at dele URL, brugernavn og kodeord, som bliver tilgængelige efter anskaffelsen af IBM SaaS-klyngen, samt give og tilbagekalde adgange (via indgange i LDAP9)
- Udvikle – i det omfang det er nødvendigt eller påkrævet – programmer og applikationer på basis af serviceydelsen for at analysere data og indhente viden fra dem. Kunden er også ansvarlig for de udviklede programmers og applikationers kvalitet og ydeevne.

- Bruge og vedligeholde tilladt software eller data, som tilføjes til klyngen af eller på vegne af Kunden. IBM kan tilbyde assistance, men vil ikke vedligeholde, flytte eller fjerne tilladt Kundetilføjet software og data, som fylder en partition, eller som påvirker serviceydelsens funktionalitet.
- Bruge Hadoop-datakrypteringsfunktionen, som er tilgængelig i SaaS-produktet, til at kryptere data i henhold til forretningskravene.
- Jævnligt tjekke følgende link for at holde sig informeret om planlagt nedetid – forstyrrende eller ikke-forstyrrende – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>.
- Sikre driftskontinuiteten ved at sikkerhedskopiere alle data, metadata, konfigurationsfiler og miljøparametre i henhold til forretningskravene.
- Retablere data, metadata, konfigurationsfiler og miljøparametre fra en backup med henblik på at sikre driftskontinuitet i tilfælde af en klyngefejl, herunder for eksempel fejl i datacenter eller pod (point of deployment), server- eller harddiskfejl eller fejl i software.
- Sikre IBM SaaS-plattformens kontinuitet, kompatibilitet og ydeevne efter installation af tilladt software (inklusive eventuelle open source-pakker) eller opgradering af IBM Open Platform-komponenter eller BigInsights-software.

Kunden må:

- kun installere og køre den software på IBM SaaS-produktet, som kræves for at udføre eller understøtte analyse af data via den forudinstallerede IBM Open Platform- BigInsights-software. Kunden må ikke installere eller bruge nogen anden form for software på IBM SaaS-produktet, eller
- installere andre open source-pakker til brug sammen med IBM SaaS-produktet på noderne. IBM er ikke forpligtet til at understøtte disse pakker og er ikke ansvarlig for deres indvirkning på IBM SaaS-produktets ydeevne. Hvis IBM opdager, at Kundeinstalleret software udgør en sikkerhedsrisiko eller bringer overholdelse af de sikkerhedsmæssige retningslinjer i fare, for så vidt angår infrastruktur, server eller miljø, kan IBM deaktivere eller fjerne den Kundeinstallerede software.

6.4 IBM's driftsforpligtelser

Som del af IBM SaaS-produktet vil IBM:

- levere og administrere servere, storage og netværksinfrastruktur for klyngen.
- levere en første konfiguration af IBM Open Platform-komponenterne og eventuelle valgte BigInsights-moduler.
- levere og administrere en intern firewall mod internettet med henblik på beskyttelse og isolering.
- overvåge og administrere følgende komponenter i IBM SaaS-produktet:
 - (1) Netværkskomponenter
 - (2) Servere og deres lokale storage
 - (3) Styresystem
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP på Hadoop-klyngen
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Ambari-klyngeadministration og
- levere vedligeholdelsesrettelser, inklusive relevante sikkerhedsrettelser til styresystemet, IBM Open Platform og eventuelle valgte BigInsights-moduler (men ikke til software eller komponenter, som Kunden har tilføjet separat).

Almindelig vedligeholdelse, som ikke burde medføre systemnedetid ("ikke-forstyrrende" vedligeholdelse) og vedligeholdelse, som kan kræve nogen systemnedetid og genstart ("forstyrrende" vedligeholdelse), udføres i de planlagte tidsrum, som offentliggøres på <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Eventuelle ændringer i de planlagte vedligeholdelsestidsrum bliver offentliggjort mindst 24 timer inden. Kunden bliver informeret om yderligere, planlagte nedtider mindst 24 timer i forvejen.

Bilag A

IBM BigInsights on Cloud tilbyder forudinstallerede Bare Metal-servere med IBM Open Platform og valgfri moduler klar til brug. Basisproduktet indeholder følgende infrastrukturfunktioner:

- Hardwareservere
- Netværksinfrastruktur
- Firewall vendt mod internettet
- Et styresystem
- En LDAP-server
- Metadata-DB
- Hadoop Key Management Store

IBM SaaS-produktet er baseret på IBM Open Platform with Apache Hadoop, som inkluderer:

- Apache Hadoop, inklusive MapReduce, YARN og HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Ambari-klyngeadministration
- AvroHBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

IBM BigInsights on Cloud indeholder konfigurationer af datanoder og administrationsnoder. Hver klynge har brug for begge typer noder.

- a. Datanoder indeholder data, der skal analyseres, og kører de programmer, Kunden har udviklet, for at analysere data. Data (bortset fra data som IBM senere kan – men ikke er forpligtet til at – stille til rådighed som del af IBM SaaS-produktet) og tilladt software, tilladte programmer og applikationer (se afsnittet "Kundens forpligtelser" ovenfor) leveres af Kunden.
- b. Administrationsnoder består af serviceydelser (for eksempel NameNode, Job Tracker, Management Console, HBase Master), som hjælper med at administrere og overvåge serviceydelser på alle datanoderne (for eksempel datanode, Hbase Region, Task Tracker).

IBM BigInsights on Cloud tilbydes på basis af den konfiguration, som bedst opfylder Kundens behov. De tilgængelige nodekonfigurationer er:

Produkttype	Lille konfiguration	Mellemstor konfiguration	Stor konfiguration
Datanode	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2650 v2 Sandy Bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS-diske) • 20 TB (diske med internt storage) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2650 v2 Sandy Bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS-diske) • 28 TB (diske med internt lager) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2690 v2 Sandy Bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS-diske) • 32 TB (diske med internt storage)
Administrationsnode	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2650 v2 Sandy Bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS-diske) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2650 v2 Sandy Bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS-diske) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 kerner, 2690 v2 Sandy Bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS-diske)

2. Tillægsydelser

2.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Dette valgfri produkt inkluderer følgende funktioner:

- Big R
- Maskinlæring
- Tekstanalyse
- Big SQL
- BigSheets

2.1.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Dette valgfri produkt inkluderer følgende funktioner:

- Big SQL
- BigSheets