

IBM BigInsights on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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, IBMs nettskyplattform med åpen standard for bygging, kjøring og administrasjon av apper og tjenester, er en teknisk forutsetning for IBM SaaS. Nye brukere kan registrere seg for tilgang via et online registrerings skjema: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornylse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via e-post, online-fora og et online-system for problemløsing som er tilgjengelig via Bluemix-kundeportalen på <https://support.ibmcloud.com>. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Informasjon om forestående vedlikeholdsperioder publiseres minst 24 timer på forhånd på siden Bluemix Service Status (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) og oppdateres med ny informasjon til oppdateringen av tjenesten er fullført.

Målene for kontakttid som er beskrevet her, er kun IBMs mål for kontakttider, ikke garanterte kontakttider.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid i åpningstiden for støtte	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning. Problemer med alvorsgrad 1 krever at Kunden er tilgjengelig for å hjelpe IBM med å diagnostisere problemet 24x7 (hele døgnet, alle ukens dager), ellers blir problemet nedgradert til alvorsgrad 2.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

Støtte utenom åpningstiden

Støtte utenom den vanlige åpningstiden som er angitt ovenfor (After Hours Support), er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager. Problemer med alvorsgrad 1 krever at Kunden er tilgjengelig for å hjelpe IBM med å diagnostisere problemet 24x7 (hele døgnet, alle ukens dager), ellers blir problemet nedgradert til alvorsgrad 2.

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.2 Twitter-data

6.2.1 Definisjoner

Analyserapport er resultatene eller utdataene som opprettes av Kundens applikasjoner i IBM SaaS fra prosessen for analyse og uthenting av informasjon fra Twitter-innholdet. Slike resultater inneholder muligens ikke Twitter-innhold, men kan ha innhold som er identisk med data i Twitter-innholdet, som søkeord og referanser til Tvitringenes innhold.

Tvitnings-ID er det unike identifikasjonsnummeret som Twitter genererer for hver Tvitring.

Tvittringer er offentlig tilgjengelige innlegg med en tekst på inntil 140 tegn, skrevet av en sluttbruker av Twitter-tjenesten. "Twitter-innhold" er Tvittringer og Tvitnings-IDer, profilinformasjon for Twitter-sluttbrukere, og alle avledede arbeider av dette.

6.2.2 Tilgang til og bruk av Twitter-innhold

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å velge og få tilgang til Twitter-innhold som Kunden kun kan bruke i IBM SaaS. Twitter-innhold verken eies eller kontrolleres av IBM. Twitter-innhold kan omfatte materiale som er ulovlig, unøyaktig, villedende, krenkende eller på annen måte upassende. IBM eller IBMs leverandører er ikke forpliktet til å gjennomgå, filtrere, verifisere, redigere eller fjerne noe Twitter-innhold. IBM eller IBMs leverandører kan imidlertid etter eget skjønn velge å gjøre det. Kunden skal, på forespørsel fra IBM, straks slette eller endre en Tvitring som kan lagres i IBM SaaS.

6.2.3 Volum av Twitter-data

Hvis Kunden har anskaffet rettigheter til en IBM SaaS-konfigurasjon som omfatter minimum femten (15) noder som en del av IBM SaaS, kan Kunden få tilgang til Twitter-innhold.

6.2.4 Begrensninger for Twitter-innhold

Kunden skal ikke

- a. bruke Twitter-innhold på en måte som er i strid med gjeldende lovgivning, inkludert men ikke begrenset til lovgivning om beskyttelse av personopplysninger, eller til uautoriserte eller upassende formål.
- b. laste ned eller fjerne Twitter-innhold fra IBM SaaS. Analyserapporter kan imidlertid lastes ned eller fjernes fra IBM SaaS.
- c. gjøre noe Twitter-innhold som finnes i IBM SaaS, tilgjengelig for en tredjepart.
- d. bruke Twitter-innholdet til noe annet formål enn det som er tillatt ifølge IBM SaaS.
- e. samle, bufre eller lagre lokaliseringsdata eller geografisk informasjon som finnes i Twitter-innholdet, atskilt fra Tvitringen som dataene er knyttet til, eller bruke lokaliseringsdataene eller de geografiske dataene som finnes i Twitter-innholdet, til noe annet formål enn å identifisere lokaliseringen Tvitringen er merket med.
- f. blande Twitter-innhold med andre data, med mindre Twitter-innholdet alltid klart kan tilskrives Twitter.
- g. bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyse av en liten gruppe personer eller en enkelt person, med et ulovlig eller diskriminerende formål.
- h. vise Twitter-innholdet Kunden får tilgang til som en del av IBM SaaS.
- i. bruke Twitter-innholdet eller analyser av innholdet i IBM SaaS som en del av et markedsføringsnettverk.
- j. bruke Twitter-innholdet til å utføre analyser av en regelmessig, tidsbasert serie med målinger ved hjelp av de samme, eller liknende, metodologier, med det formål å sammenlikne et TV-programms popularitet over tid eller mot et definert sett eller delsett av andre TV-programmer.

- k. bruke aggregerte målinger for Twitter-brukere, som antall brukere eller kontoer, som innhentes ved tilgang til eller bruk av Twitter-innhold som en del av IBM SaaS, til noe formål.

6.2.5 Opphør initiert av IBM

Kundens tilgang til og bruk av Twitter-innholdet skal opphøre ved opphør av IBM SaaS. Uavhengig av det foregående har IBM, i tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, rett til når som helst å stoppe tilgangen til Twitter-innholdet uten varsel og uten forpliktelse til å gi Kunden refusjon, kreditering eller annen kompensasjon.

6.2.6 Garantibetingelser og ansvarsbegrensning for Twitter-innhold

UAVHENGIG AV GARANTIBETINGELSENE SOM FREMGÅR I AVTALEN, LEVERES TWITTER-INNHOLDET I DEN STAND DET BEFINNER SEG ("AS IS") OG SLIK DET ER TILGJENGELIG ("AS AVAILABLE") MED EVENTUELLE FEIL, OG KUNDENS BRUK AV TWITTER-INNHOLDET SKJER PÅ EGEN RISIKO. IBM GIR INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, KVALITET, YTELSE, ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER, ELLER EIENDOMSRETT, ELLER GARANTIER SOM FREMGÅR VED TIDLIGERE HANDLINGER ELLER SEDVANE, I FORBINDELSE MED TWITTER-INNHOLDET. IBM GARANTERER IKKE AT TILGANGEN TIL TWITTER-INNHOLDET VIL SKJE UTEN AVBRUDD ELLER FEILFRITT. DISSE GARANTIBETINGELSENE KAN VÆRE UGYLDIGE I ENKELTE JURISDIKSJONER, OG KUNDEN KAN HA GARANTIRETTIGHETER IFØLGE LOVEN, SOM IKKE KAN FRASKRIVES. ENHVER SLIK GARANTI GJELDER KUN I TRETTE (30) DAGER FRA IKRAFTTREDELSES DATOEN FOR DENNE AVTALEN (MED MINDRE LOVEN ANGIR NOE ANNET).

IBMS ANSVAR FOR Å HOLDE KUNDEN SKADESLØS I HENHOLD TIL AVTALEN, GJELDER IKKE PÅ NOEN MÅTE FOR KUNDENS TILGANG TIL OG BRUK AV TWITTER-INNHOLDET.

6.2.7 Bruk i offentlig sektor i USA

Twitter-innholdet er en "commercial item" slik dette uttrykket er definert i 48 C.F.R. 2.101, som består av "commercial computer software" og "commercial computer software documentation" slik disse uttrykkene er brukt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver bruk, endring, avledning, reproduksjon, utgivelse, utførelse, visning, avgivelse eller distribusjon av Twitter-innholdet fra en offentlig myndighets side er forbudt, unntatt slik det uttrykkelig er tillatt ifølge disse Bruksbetingelsene. Dessuten må enhver bruk fra amerikanske myndigheters 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 bruker Twitter-innholdet i egenskap av ansatt i eller representant for en amerikansk offentlig myndighet og det er juridisk umulig for Kunden å akseptere betingelsene for jurisdiksjon eller andre betingelser i dette dokumentet, gjelder ikke slike betingelser for en slik myndighet, men kun i den utstrekning det kreves ifølge gjeldende lovgivning. Leverandør/producent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

6.3 Kundens forpliktelser

Kunden er ansvarlig for følgende:

- etter IBMs første konfigurering av IBM Open Platform-komponentene og de valgte BigInsights-modulene, overvåking, konfigurering og administrasjon av IBM Open Platform-komponentene som kjøres under Ambari, og BigInsights-modulene. Eksempler på slike komponenter og programvare er, men er ikke begrenset til, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets og Big R. Kunden velger selv hvilke komponenter som skal kjøres, og er derfor ansvarlig for å overvåke samt starte og stoppe komponentene;
- å begrense tilgangen til IBM SaaS til medlemmer av Kundens organisasjon ved deling av URL, brukernavn og passord som er tilgjengelige etter at IBM SaaS-klyngen er levert, og ved å tildele og frata tilgang (gjennom oppføringer i LDAP);
- å utvikle, hvis nødvendig, programmer og applikasjoner for tjenesten for å kunne analysere data og oppnå innsikt fra dataene. Kunden er også ansvarlig for kvaliteten og ytelsen til slike programmer eller applikasjoner som er utviklet;
- bruk og vedlikehold av tillatt programvare eller data som tilføyes i klyngen av eller på vegne av Kunden. IBM kan gi hjelp til dette, men vil ikke vedlikeholde, flytte eller fjerne tillatt programvare og data som er tilføyd av Kunden, og som fyller opp en partisjon eller påvirker hvordan tjenesten fungerer;

- bruk av Hadoop-funksjonen for datakryptering som er tilgjengelig i SaaS, til kryptering av data ifølge forretningsmessige krav;
- jevnlig kontroll av følgende link for å holde seg informert om planlagt ikke-forstyrrende eller forstyrrende nedetid – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- sikkerhetskopiering av alle data, metadata, konfigurasjonsfiler og miljøparametere ifølge forretningsmessige krav, for å sikre kontinuitet;
- gjenoppretting av data, metadata, konfigurasjonsfiler og miljøparametere fra sikkerhetskopier for å sikre kontinuitet, dersom det oppstår en klyngefeil av enhver type, inkludert men ikke begrenset til feil i forbindelse med datasenter, POD (Point of Deployment), server, harddisk eller programvare; og
- å sørge for kontinuiteten, kompatibiliteten og ytelsen til IBM SaaS-plattformen etter installering av tillatt programvare (inkludert pakker med åpen kilde), eller oppgradering av IBM Open Platform-komponenter eller BigInsights-programvare.

Kunden kan

- bare installere og kjøre programvare på IBM SaaS, som er nødvendig for å utføre eller støtte analyse av data gjennom den forhåndsinstallerte IBM Open Platform- eller BigInsights-programvaren. Kunden kan ikke installere eller bruke noen annen programvare av noe slag på IBM SaaS;
- installere tilleggspakker med åpen kilde til bruk sammen med IBM SaaS på nodene. IBM er ikke forpliktet til å støtte disse pakkene, og er ikke ansvarlig for hvordan ytelsen til IBM SaaS påvirkes av slike tilleggspakker. Hvis IBM mener at programvare som er installert av Kunden, er en fare for sikkerheten eller ikke overholder retningslinjer for sikkerhet for infrastruktur, server eller miljø, kan IBM deaktivere eller fjerne programvaren.

6.4 IBMs forpliktelser

Som en del av IBM SaaS skal IBM

- skaffe og administrere servere, lagerplass og nettverksinfrastruktur for klyngen;
- utføre en første konfigurering av IBM Open Platform-komponentene og valgte BigInsights-moduler;
- skaffe og administrere en intern brannmur mot Internett for beskyttelse og isolasjon;
- overvåke og administrere følgende komponenter av IBM SaaS:
 - (1) Nettverkskomponenter
 - (2) Servere og deres lokale lagerplass
 - (3) Operativsystem
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP på Hadoop-klyngen
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Ambari Cluster Manager; og
- levere vedlikeholdsrettelser, inkludert aktuelle sikkerhetsrettelser for operativsystemet, IBM Open Platform og valgte BigInsights-moduler (men ikke for programvare eller komponenter som Kunden selv har tilføyd).

Jevnlig vedlikehold som ikke krever nedetid på systemet ("ikke-forstyrrende" vedlikehold) og vedlikehold som kan kreve noe nedetid og omstart av systemet ("forstyrrende" vedlikehold), blir utført på planlagte tidspunkter som publiseres på <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Eventuelle endringer av planlagte tidspunkter for vedlikehold blir varslet ved publisering minst 24 timer på forhånd. Kunden blir varslet om ekstra planlagt nedetid minst 24 timer på forhånd.

Vedlegg A

IBM BigInsights on Cloud gir forhåndsinstallerte Bare Metal-servere med IBM Open Platform og valgfrie moduler klare til bruk. Basisløsningen omfatter følgende infrastrukturfunksjoner:

- Maskinvareservere
- Nettverksinfrastruktur
- Brannmur mot Internett
- Et operativsystem
- En LDAP-server
- Metadatadatabase
- Hadoop Key Management Store

IBM SaaS er basert på IBM Open Platform med Apache Hadoop, som omfatter følgende:

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

IBM BigInsights on Cloud inneholder konfigurasjoner av datanoder (data nodes) og administrasjonsnoder (management nodes). Begge nodetyper er nødvendige for hver klynge.

- a. Datanodene inneholder data som skal analyseres, og kjører programmer utviklet av Kunden for analyse av dataene. Kunden fremskaffer dataene (unntatt data som IBM kan, men ikke er forpliktet til å, levere som en del av IBM SaaS i fremtiden) samt tillatt programvare, programmer og applikasjoner (se punktet "Kundens forpliktelser" ovenfor).
- b. Administrasjonsnodene består av tjenester (som NameNode, Job Tracker, Management Console og HBase Master) til hjelp for administrasjon og overvåking av tjenestene på alle datanodene (som datanode, Hbase Region og Task Tracker)

IBM BigInsights on Cloud leveres basert på den konfigurasjonen som best oppfyller Kundens behov. Følgende konfigurasjoner er tilgjengelige for nodene:

Løsningstype	Liten konfigurasjon (Small)	Middelstor konfigurasjon (Medium)	Stor konfigurasjon (Large)
Datanode	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2650 v2 Sandy Bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS-disker) • 20 TB (internlagerdisker) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2650 v2 Sandy Bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS-disker) • 28 TB (internlagerdisker) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2690 v2 Sandy Bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS-disker) • 32 TB (internlagerdisker)
Administrasjonsnode	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2650 v2 Sandy Bridge • 64 GB RAM • 16 TB (OS-disker) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2650 v2 Sandy Bridge • 128 GB RAM • 16 TB (OS-disker) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8-kjerner 2690 v2 Sandy Bridge • 192 GB RAM • 16 TB (OS-disker)

2. Valgbare tjenester

2.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Denne valgbare løsningen omfatter følgende funksjoner:

- Big R
- Machine Learning
- Text Analytics
- Big SQL
- BigSheets

2.1.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Denne valgbare løsningen omfatter følgende funksjoner:

- Big SQL
- BigSheets