

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM BigInsights on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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, oferowana przez IBM platforma przetwarzania w chmurze oparta na otwartych standardach, służąca do tworzenia i uruchamiania aplikacji i usług oraz zarządzania nimi, jest pod względem technicznym niezbędna do korzystania z usługi IBM SaaS. Nowi użytkownicy mogą uzyskać do niej dostęp po zarejestrowaniu się za pośrednictwem elektronicznego formularza:

<https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznej usługi IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Usługa IBM SaaS pozostanie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego przypadającego po upływie 90-dniowego okresu wypowiedzenia.

5. Oprogramowanie Pomocnicze

Następujące uprawnienia do oprogramowania IBM są objęte ofertą jako oprogramowanie pomocnicze na warunkach odpowiednich licencji na programy IBM, które to warunki są uzupełniane przez poniższe ograniczenia:

InfoSphere DataStage

Uprawnienie: 280 jednostek PVU (zgodnie z definicją w dokumencie „Informacje licencyjne” dla produktu InfoSphere DataStage).

Ograniczenia w używaniu: Klient może używać produktu InfoSphere DataStage wyłącznie w celu wprowadzania danych do usługi IBM SaaS.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Uprawnienie: 2 Jednocześnie Pracujących Użytkowników (zgodnie z definicją w dokumencie „Informacje licencyjne” dla produktu InfoSphere DataStage and QualityStage Designer).

Ograniczenia w używaniu: Klient może używać produktu InfoSphere DataStage and QualityStage Designer wyłącznie w celu wprowadzania danych do usługi IBM SaaS.

6. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów dostępnego w portalu Klienta pod adresem <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe dotyczące wsparcia technicznego oraz inne informacje i procedury. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem	Zakres czasu reakcji
1	<p>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.</p> <p>W przypadku problemów i Poziomie Istotności 1 Klient musi być dostępny przez całą dobę i wszystkie dni w tygodniu (24x7), aby udzielić IBM pomocy w diagnozowaniu problemów. W przeciwnym razie priorytet problemu zostanie obniżony do Poziomu Istotności 2.</p>	W 1 godzinę	24x7
2	<p>Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.</p>	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem	Zakres czasu reakcji
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

7.1 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

7.2 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

7.3 Dane osobowe i dane podlegające regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa zawartości podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub wrażliwych danych osobowych. Klient ma obowiązek ustalić, czy niniejsza usługa IBM SaaS zaspokaja jego potrzeby w odniesieniu do typu zawartości, jakiej Klient używa w powiązaniu z usługą IBM SaaS. Zakazuje się używania usługi IBM SaaS do transmisji lub przechowywania jakichkolwiek Chronionych Informacji Dotyczących Zdrowia podlegających ustawie z 1996 r. o przenośności i ochronie danych w ubezpieczeniach zdrowotnych (HIPAA), chyba że (a) pomiędzy IBM a Klientem została zawarta odpowiednia Umowa ze Współpracownikiem Handlowym oraz (b) IBM dostarczył Klientowi wyraźne pisemne potwierdzenie, że usługa IBM SaaS może być używana z Chronionymi Informacjami Dotyczącymi Zdrowia.

7.4 Dane serwisu Twitter

7.4.1 Definicje

Raport z Analizy – wyniki lub dane wyjściowe utworzone przez aplikacje Klienta w usłudze IBM SaaS na podstawie procesu analizy i pozyskiwania informacji pochodzących z Treści Twittera. Wyniki te nie muszą zawierać Treści Twittera, ale mogą zawierać treści je powielające, takie jak warunki wyszukiwania i odniesienia do tematu Tweetów.

Identyfikator Tweeta – unikalny numer identyfikacyjny wygenerowany przez Twittera dla każdego Tweeta.

Tweety – publicznie dostępne wiadomości tekstowe o objętości nieprzekraczającej 140 znaków, wprowadzone przez dowolnego użytkownika usługi Twitter.

Treść Twittera – Tweety i Identyfikatory Tweetów, informacje publiczne o profilu użytkowników końcowych Twittera oraz wszelkie prace pochodne opracowane na ich podstawie.

7.4.2 Dostęp do Treści Twittera i korzystanie z nich

Usługa IBM SaaS umożliwia Klientowi wybór i dostęp do Treści Twittera wyłącznie do użytku Klienta w ramach Usługi IBM SaaS. Treść Twittera nie stanowi własności IBM i nie jest kontrolowana przez IBM. Treść Twittera może obejmować materiały niezgodne z prawem, błędne, oszukańcze, obsceniczne lub w inny sposób niewłaściwe. IBM ani jego dostawcy nie mają obowiązku przeglądania, filtrowania, weryfikowania, redagowania lub usuwania Treści Twittera, są jednak uprawnieni do wykonywania takich czynności według własnego uznania. Na żądanie IBM Klient niezwłocznie usunie lub zmodyfikuje wszelkie Tweety, które mogą być przechowywane w usłudze IBM SaaS.

7.4.3 Wolumen danych serwisu Twitter

Jeśli Klient nabył uprawnienia do konfiguracji usługi IBM SaaS, która obejmuje co najmniej 15 (piętnaście) węzłów, to może uzyskać dostęp do narzędzia Twitter.

7.4.4 Ograniczenia dotyczące Treści Twittera

Klient nie będzie:

- a. używać Treści Twittera z naruszeniem jakichkolwiek obowiązujących praw, a w szczególności przepisów o ochronie prywatności, bez wymaganego zezwolenia bądź w niewłaściwym celu;
- b. pobierać ani usuwać Treści Twittera z usługi IBM SaaS. Raporty z analizy mogą jednak być pobierane lub usuwane z usługi IBM SaaS;
- c. udostępniać osobom trzecim jakichkolwiek Treści Twittera zawartych w usłudze IBM SaaS;
- d. używać Treści Twittera do celów innych niż dozwolone w ramach usługi IBM SaaS;
- e. agregować, zapisywać w pamięci podręcznej ani przechowywać danych lub informacji geograficznych zawartych w Treści Twittera oddzielnie od Tweeta, z którym są powiązane, ani też używać danych o lokalizacji lub danych geograficznych zawartych w Treści Twittera w celach innych niż określenie lokalizacji oznaczonej w Tweecie;
- f. łączyć Treść Twittera z innymi danymi, chyba że Treść Twittera będzie można zawsze jednoznacznie powiązać z Twitterem;
- g. używać Treści Twittera dostarczonej w ramach usługi IBM SaaS do przeprowadzenia analizy dotyczącej jednej osoby lub małej grupy osób w celach niezgodnych z prawem lub zasadą niedyskryminacji;
- h. wyświetlać Treści Twittera, do której uzyskał dostęp w ramach usługi IBM SaaS;
- i. wykorzystywać Treści Twittera lub opracowanych na ich podstawie danych analitycznych w usłudze IBM SaaS w ramach sieci reklamowej;
- j. używać Treści Twittera do wykonywania analizy, która polega na prowadzeniu regularnych serii pomiarów w określonym czasie, z zastosowaniem tych samych lub podobnych metod, w celu porównania wyników programu telewizyjnego w czasie lub w odniesieniu do zdefiniowanego zbioru lub podzbioru innych programów telewizyjnych;
- k. używać zagregowanych metryk dotyczących użytkowników Twittera, takich jak liczba użytkowników lub kont, gromadzonych podczas uzyskiwania dostępu do Treści Twittera, i korzystania z nich przez użytkowników w ramach usługi IBM SaaS w dowolnym celu;

7.4.5 Rozwiązanie przez IBM

Klient straci dostęp do Treści Twittera i możliwość korzystania z niej po zakończeniu okresu obowiązywania usługi IBM SaaS. Bez względu na powyższe warunki, oprócz określonego w Umowie prawa do zawieszenia i rozwiązania, IBM może zaprzestać udostępniania Klientowi Treści Twittera w każdej chwili, bez uprzedniego powiadomienia i bez obowiązku zwrotu kosztów, uznania lub innej rekompensaty.

7.4.6 Gwarancja oraz zabezpieczenie i ochrona przed roszczeniami dotyczące Treści Twittera

BEZ WZGLĘDU NA GWARANCJĘ PRZEDSTAWIONĄ W UMOWIE TWITTERA JEST UDOSTĘPNIANA W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJE („AS IS”) I W JAKIM JEST DOSTĘPNA („AS AVAILABLE”), ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI, A KLIENT KORZYSTA Z TREŚCI TWITTERA NA WŁASNE RYZYKO. IBM NIE UDZIELA ŻADNYCH INNYCH GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŹNYCH ANI DOMNIEMANYCH, W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH

GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, JAKOŚCI, WYDAJNOŚCI, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZANIA PRAW, TYTUŁU WŁASNOŚCI ORAZ WSZELKICH GWARANCJI WYNIKAJĄCYCH Z PRZEBIEGU TRANSAKCJI, ZWYCZAJU LUB PRAKTYKI HANDLOWEJ W ZWIĄZKU Z TREŚCIĄ TWITTERA. IBM NIE GWARANTUJE, ZE DOSTĘP DO TREŚCI TWITTERA BĘDZIE NIEPRZERWANY LUB WOLNY OD BŁĘDÓW. NINIEJSZE ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE GWARANCJI MOGĄ BYĆ NIEWAŻNE W ŚWIETLE USTAWODAWSTWA NIEKTÓRYCH KRAJÓW, A KLIENT MOŻE MIEĆ PRAWA GWARANCYJNE WYNIKAJĄCE Z OBOWIĄZUJĄCEGO USTAWODAWSTWA, KTÓRYCH WYŁĄCZANIE LUB ZASTRZEGANIE JEST NIEDOZWOLONE. KAŻDA TAKA GWARANCJA OBOWIĄZUJE TYLKO PRZEZ 30 (TRZYDZIEŚCI) DNI OD DATY WEJŚCIA W ŻYCIE NINIEJSZEJ UMOWY (CHYBA ŻE OBOWIĄZUJĄCE PRAWO STANOWI INACZEJ).

WSZELKIE ZOBOWIĄZANIA IBM DO ZABEZPIECZENIA I OCHRONY KLIENTA W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY NIE DOTYCZĄ W ŻADEN SPOSÓB DOSTĘPU KLIENTA DO TREŚCI TWITTERA I KORZYSTANIA Z NIEJ.

7.4.7 Używanie Treści Twittera przez organy rządu Stanów Zjednoczonych

Treść Twittera stanowi „artykuły komercyjne” (commercial items) w rozumieniu przepisów FAR (48 C.F.R.) 2.101, a także „komercyjne oprogramowanie komputerowe” (commercial computer software) i „dokumentację do komercyjnego oprogramowania komputerowego” (commercial computer software documentation) w rozumieniu przepisów 48 C.F.R. 12.212. Używanie, modyfikowanie, powielanie, publikowanie, prezentowanie, wyświetlanie, ujawnianie lub dystrybuowanie Treści Twittera bądź tworzenie na jej podstawie prac pochodnych przez jakikolwiek organ rządowy jest zabronione, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych w niniejszych Warunkach Używania. Ponadto każde wykorzystanie Treści Twittera przez organy rządu Stanów Zjednoczonych musi być zgodne z przepisami 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Jeśli Klient używa Treści Twittera w ramach pełnionych przez siebie funkcji jako pracownik lub przedstawiciel organu rządu Stanów Zjednoczonych, rządu dowolnego stanu lub samorządu lokalnego, ale nie ma zdolności prawnej do zaakceptowania klauzul dotyczących jurysdykcji, sądu właściwego lub innych klauzul tych przepisów, to wówczas klauzule te nie mają zastosowania do takiego organu, ale tylko w zakresie, w jakim zezwala na to obowiązujące prawo. Wykonawcą/producentem jest firma Twitter Inc. z siedzibą pod adresem 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103, Stany Zjednoczone.

7.5 Zobowiązania Klienta

Klient ponosi odpowiedzialność za:

- monitorowanie i konfigurowanie (po wstępnym skonfigurowaniu przez IBM komponentów platformy IBM Open Platform i ewentualnie wybranych modułów systemu BigInsights) komponentów platformy IBM Open Platform uruchamianych w systemie Ambari i modułów systemu BigInsights oraz zarządzanie nimi przy czym w szczególności dotyczy to następujących komponentów i oprogramowania: HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R; Klient może swobodnie wybierać działające komponenty, lecz w związku z tym ma obowiązek je monitorować oraz zatrzymywać lub uruchamiać;
- udzielanie dostępu do usługi IBM SaaS wyłącznie osobom należącym do struktur organizacyjnych Klienta przez przekazanie im adresu URL, nazwy użytkownika i hasła po udostępnieniu klastra usługi IBM SaaS, a także za przyznawanie i unieważnianie dostępu (poprzez wpisy w serwerze LDAP);
- tworzenie niezbędnych programów i aplikacji na platformie usługi w celu analizy danych i wyprowadzania na tej podstawie informacji; ponadto Klient jest odpowiedzialny za jakość i wydajność opracowanych przez siebie programów i aplikacji;
- używanie i serwisowanie dozwolonego oprogramowania lub danych, które zostały dodane do klastra przez Klienta lub w jego imieniu, IBM może udzielić asysty, lecz nie będzie zajmował się konserwowaniem, przenoszeniem i usuwaniem dodanych przez Klienta danych i dozwolonego oprogramowania, które to dane i oprogramowanie wypełniają daną partycję lub wpływają na funkcjonowanie usługi;
- używanie dostępnej w usłudze SaaS funkcji platformy Hadoop do szyfrowania danych zgodnie z wymaganiami biznesowymi;
- regularne sprawdzanie informacji o planowanych przestojach zakłócających lub niezakłócających pod adresem <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;

- tworzenie kopii zapasowej wszystkich danych, metadanych, plików konfiguracyjnych i parametrów środowiska zgodnie z wymaganiami biznesowymi w celu zapewnienia ciągłości;
- odtwarzanie kopii zapasowej danych, metadanych, plików konfiguracyjnych i parametrów środowiska, tak aby zapewnić ciągłość w przypadku dowolnego typu awarii klastra, w szczególności awarii centrum przetwarzania danych, punktu wdrożenia, serwera, dysku twardego lub oprogramowania;
- zapewnienie ciągłości działania, zgodności i odpowiedniej wydajności platformy usługi IBM SaaS po zainstalowaniu dozwolonego oprogramowania (w tym wszelkich pakietów Open Source) lub aktualizacji komponentów platformy IBM Open Platform bądź oprogramowania BigInsights do nowej wersji.

Klient może:

- instalować i uruchamiać w ramach usługi IBM SaaS tylko takie oprogramowanie, które jest wymagane do wykonywania lub wspomaganie analizy danych realizowanej za pomocą zainstalowanego fabrycznie oprogramowania IBM Open Platform lub BigInsights. Instalowanie lub używanie jakichkolwiek innych programów w ramach usługi IBM SaaS jest zabronione;
- instalować na węzłach dodatkowe pakiety typu Open Source przeznaczone do użycia w połączeniu z usługą IBM SaaS, przy czym IBM nie ma obowiązku świadczenia wsparcia do tych pakietów i nie odpowiada za ich negatywny wpływ na wydajność usługi IBM SaaS, jeśli IBM ustali, że zainstalowane przez Klienta oprogramowanie narusza bezpieczeństwo lub wytyczne zachowania zgodności z zasadami bezpieczeństwa dotyczącymi infrastruktury, serwera lub środowiska, oprogramowanie to może zostać wyłączone lub usunięte przez IBM.

7.6 Obowiązki operacyjne IBM

IBM w ramach usługi IBM SaaS:

- będzie dostarczać infrastrukturę serwerów, pamięci masowej i sieci na potrzeby klastra oraz zarządzać tą infrastrukturą;
- dostarczy konfigurację początkową komponentów platformy IBM Open Platform oraz dowolnie wybranych modułów BigInsights;
- dostarczy firewall wewnętrzny i firewall na styku z Internetem w celu ochrony i izolowania sieci oraz będzie zarządzać takimi firewallami;
- będzie monitorować następujące komponenty usługi IBM SaaS oraz zarządzać nimi:
 - (1) komponenty sieci,
 - (2) serwery i ich lokalną pamięć masową,
 - (3) systemy operacyjne,
 - (4) rozwiązanie Hadoop Key Management Store,
 - (5) katalog LDAP w klastrze Hadoop,
 - (6) Nagios,
 - (7) Ganglia,
 - (8) menedżer klastrów Ambari;
- będzie dostarczać poprawki konserwacyjne, w tym odpowiednie poprawki dotyczące bezpieczeństwa dla systemu operacyjnego, platformy IBM Open Platform oraz dowolnie wybranych modułów BigInsights (nie dotyczy to jednak oprogramowania i komponentów dodanych odrębnie przez Klienta).

Regularne prace konserwacyjne, które nie wymagają przestoju systemu („niezakłócające”) lub mogą wymagać wstrzymania i ponownego uruchomienia systemu („zakłócające”), będą przeprowadzane w zaplanowanych terminach podawanych pod adresem <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Wszelkie zmiany zaplanowanych terminów prac konserwacyjnych będą publikowane z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem. Klient będzie powiadamiany o dodatkowych zaplanowanych przestojach z wyprzedzeniem przynajmniej 24 godzin.

8. Docelowy poziom usług

Po udostępnieniu Klientowi usługi IBM SaaS IBM składa przedstawione poniżej zobowiązanie dotyczące poziomu usług („SLO”).

IBM zapewni dostępność usług na poziomie 99,9%, mierzonej według:

- a. możliwości wdrożenia aplikacji za pomocą portalu lub wiersza komend;
- b. możliwości nawiązania połączenia z usługą aplikacji;
- c. dostępności pojedynczej instancji usługi.

Obecnie nie są oferowane uznania z tytułu poziomu usług ani możliwości raportowania.

Dodatek A

1. Opis usługi IBM SaaS

BM BigInsights on Cloud udostępnia wstępnie instalowane na samym sprzęcie serwery z oprogramowaniem IBM Open Platform i modułami opcjonalnymi gotowymi do użycia. Oferta podstawowa obejmuje następujące elementy infrastruktury:

- serwery sprzętowe,
- infrastrukturę sprzętową,
- firewall na styku z Internetem,
- system operacyjny,
- serwer LDAP,
- bazę metadanych,
- rozwiązanie Hadoop Key Management Store,

Usługa IBM SaaS jest oparta na platformie IBM Open Platform z systemem Apache Hadoop, która obejmuje następujące elementy:

- system Apache Hadoop, w tym oprogramowanie MapReduce, YARN oraz HDFS (Hadoop Distributed File System),
- menedżer klastrów Ambari,
- AvroHBase,
- Hive,
- Knox,
- Oozie,
- Open JDK,
- Pig,
- Parquet (Hadoop),
- Parquet (format),
- Spark,
- Snappy,
- Sqoop,
- Slider,
- Zookeeper.

Usługa IBM BigInsights on Cloud udostępnia konfiguracje węzłów danych i węzła zarządzania. Każdy klaster wymaga obu typów węzłów.

- a. Węzły danych przechowują dane do analiz i umożliwiają uruchamianie utworzonych przez Klienta programów analizujących. Dane te (z wyjątkiem danych, które IBM może, ale nie ma obowiązku udostępnić w przyszłości w ramach usługi IBM SaaS) oraz dozwolone oprogramowanie, programy i aplikacje (patrz paragraf „Obowiązki Klienta” powyżej) dostarcza Klient.
- b. Węzły zarządzania składają się z usług (takich jak NameNode, Job Tracker, konsola zarządzania, HBase Master itp.), które ułatwiają administrowanie Usługą i monitorowanie jej na wszystkich węzłach danych (takich jak datanode, Hbase region, task tracker itp.).

Usługa IBM BigInsights on Cloud jest oferowana w konfiguracji najlepiej zaspokajającej potrzeby Klienta. Dostępne są następujące konfiguracje węzłów:

Typ oferty	Konfiguracja mała	Konfiguracja średnia	Konfiguracja duża
Węzeł danych	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10-rdzeniowy Sandy Bridge 2650 v3 • 64 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego) • 20 TB (dyski wewnętrznej pamięci masowej) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10-rdzeniowy Sandy Bridge 2650 v3 • 128 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego) • 28 TB (dyski wewnętrznej pamięci masowej) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12-rdzeniowy Sandy Bridge 2690 v3 • 192 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego) • 32 TB (dyski wewnętrznej pamięci masowej)
Węzeł zarządzania	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10-rdzeniowy Sandy Bridge 2650 v3 • 64 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10-rdzeniowy Sandy Bridge 2650 v3 • 128 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12-rdzeniowy Sandy Bridge 2690 v3 • 256 GB pamięci RAM • 16 TB (dyski systemu operacyjnego)

2. Usługi Opcjonalne

2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Niniejsza oferta opcjonalna zawiera następujące elementy:

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

2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Niniejsza oferta opcjonalna zawiera następujące elementy:

- Big SQL,
- BigSheets.