

IBM BigInsights on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Data Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Small Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Medium Management Node
- IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop on Cloud Large Management Node
- IBM BigInsights on Cloud

Az IBM Bluemix, az IBM alkalmazások és szolgáltatások összeállítását, futtatását és felügyeletét lehetővé tévő, nyílt szabványú felhőplatformja, az IBM SaaS ajánlat igénybevételének egyik műszaki előfeltétele. Az új felhasználók az online regisztrációs űrlap kitöltésével regisztrálhatnak a hozzáférés érdekében: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egység alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- **Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- **Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.2 Telepítési díjak

A következő telepítési szolgáltatások a Részvétel mérőszám alapján vásárolhatók meg, és a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint lesznek számlázva.

3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

A jelen telepítési szolgáltatás legfeljebb 50 órányi távoli tanácsadási időt biztosít a következő indítási tevékenységekhez: (1) segítségnyújtás használati esetekhez, (2) bevált gyakorlatokra vonatkozó tanácsadás a jelentésekkel, műszerfalakkal és egyéb rendszereszközökkel kapcsolatban, (3) irányított segítség és tanácsadás a kezdeti adatbetöltés előkészítésével, végrehajtásával és ellenőrzésével kapcsolatban, valamint (4) egyéb releváns felügyeleti és konfigurációs témakörök (együttesen „indítási tevékenységek”). A szolgáltatások érvényessége a felhasználó órák számától függetlenül 90 napon belül lejár a jogosultság megvásárlásának dátumától vagy attól a naptól számítva, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet az IBM SaaS ajánlathoz való hozzáférés elérhetőségéről (a későbbi dátum érvényes).

3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Ez a telepítési szolgáltatás legfeljebb 50 órányi távoli tanácsadási időt biztosít az Indítási Tevékenységek vagy egyéb, a vásárláskor egy vagy több kölcsönös megállapodással létrehozott tranzakciós dokumentumban meghatározott tevékenység végrehajtásához. A szolgáltatások érvényessége a felhasználó órák számától függetlenül 12 hónapon belül lejár a jogosultság megvásárlásának dátumától számítva, vagy a kezdeti IBM SaaS előfizetési időszak utolsó napján (a korábbi dátum érvényes).

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Engedélyező Szoftverek

Az alábbi korlátozásokon felül a következő IBM szoftverjogosultságok szerepelnek engedélyező szoftverként a vonatkozó IBM programlicenckben:

InfoSphere DataStage

Jogosultság: 280 PVU (az InfoSphere DataStage Licencinformációk című dokumentumban meghatározottak szerint)

Használati Korlátozás: az Ügyfél az InfoSphere DataStage szoftvert kizárólag adatok az IBM SaaS szolgáltatásba történő feltöltéséhez használhatja.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Jogosultság: 2 Egyidejű Felhasználó (az InfoSphere DataStage and QualityStage Designer Licencinformációk című dokumentumban meghatározottak szerint)

Használati Korlátozás: az Ügyfél az InfoSphere DataStage and QualityStage Designer szoftvert kizárólag adatok az IBM SaaS szolgáltatásba történő feltöltéséhez használhatja.

6. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS technikai támogatása e-mailben, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján vehető igénybe, amely az Ügyfélportálon, a <https://support.ibmcloud.com> webhelyen érhető el. Az IBM rendelkezésre bocsátja az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvet, amely a technikai támogatás kapcsolati információit, illetve egyéb információkat és folyamatokat tartalmaz. A Technikai támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei a Támogatási Órák alatt	Válaszadási időablak (RTC)
1	<p>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.</p> <p>Az 1. súlyossági szintű problémák esetén az Ügyfélnek elérhetőnek kell lennie, hogy segítséget nyújtson az IBM számára a hibák diagnosztizálásában a hét minden napján, napi 24 órában, ellenkező esetben a probléma 2. súlyossági szintűvé minősül.</p>	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	<p>Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.</p>	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<p>Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.</p>	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<p>Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.</p>	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

7. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

7.1 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

7.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

7.3 Személyes adatok és szabályozás hatálya alá tartozó adatok

A jelen IBM SaaS tervezésénél nem vizsgálták hogy egy adott specifikus előírásnak megfelel-e a biztonsági követelmények vonatkozásában, például a személyes adatokra vagy a különleges személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelmények vonatkozásában. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan. Az 1996. évi HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) törvény értelmében az IBM SaaS nem használható Védett egészségügyi adatok továbbítására és tárolására, kivéve, ha (a) az IBM és az Ügyfél egy vonatkozó Üzletársi megállapodásra

lép egymással és (b) az IBM az Ügyfél számára kifejezett írásos megerősítést biztosít, hogy az IBM SaaS használható Védett egészségügyi adatokkal.

7.4 Szerkesztett adatok használata

Az IBM figyelheti az IBM SaaS az Ügyfél általi használatát az IBM SaaS szolgáltatás fejlesztését és bővítését, vagy az ügyfelek számára nagyobb mértékben testreszabott és tartalmasabb élményt kínál, új szolgáltatások fejlesztését célzó saját belső IBM-kutatásokhoz, -tesztelésekhez és -fejlesztésekhez. Ezek során az IBM anonim és összesített módon az IBM SaaS az Ügyfél engedélyezett felhasználói által történő használatát tükröző összegzett adatokat állíthat össze és elemezhet, valamint az összeállítás és elemzés eredményeképpen jelentéseket, tanulmányokat, elemzéseket és egyéb munkatermékeket (együttesen „Szerkesztett Adatok”) készíthet. Az IBM fenntartja tulajdonjogát a Szerkesztett Adatokra vonatkozóan.

7.5 Titkosítás

A felhasználói adatok titkosításának elsődleges módja a Hadoop rendszerben natív módon elérhető HDFS titkosítás. Az Ügyfél felelőssége a titkosítandó adatok azonosítása és a megfelelő lépések végrehajtása annak érdekében, hogy az adatokat titkosítsa a rendszer.

7.6 Twitter-adatok

7.6.1 Meghatározások

Elemzési jelentés – Az Ügyfél alkalmazásai által az IBM SaaS platformon a Twitter-tartalmakból elemzési és információszármaztatási folyamattal létrehozott eredmények és kimenetek. Előfordulhat, hogy az ilyen eredmények nem tartalmaznak Twitter-tartalmakat, de tartalmazhatnak olyan tartalmakat, amelyek másolatai az adott Twitter-tartalomnak, például keresési kifejezéseket és hivatkozásokat a Tweet-üzenetek témakörére.

Tweet-azonosító – A Twitter által az egyes Tweet-üzenetekhez előállított egyedi azonosítószám.

Tweet-üzenetek – A Twitter szolgáltatás bármely végfelhasználója által közzétett nyilvános szöveg, amelynek szövegtörzse legfeljebb 140 karaktert tartalmaz.

Twitter-tartalmak – A Tweet-üzenetek és Tweet-azonosítók, a Twitter végfelhasználóinak nyilvános profilinformációi és az ezekből származó bármilyen anyagok.

7.6.2 A Twitter-tartalmak hozzáférése és használata

Az IBM SaaS lehetőséget biztosít az Ügyfél számára a Twitter-tartalmak kiválasztására és hozzáférésére az Ügyfél általi, kizárólag az IBM SaaS platformon belül történő használatra. A Twitter-tartalmakat az IBM nem birtokolja és nem ellenőrzi. A Twitter-tartalmak magukban foglalhatnak jogszabályokba ütköző, pontatlan, félrevezető, szemérem sértő vagy bármilyen más okból kifogásolható anyagokat. Az IBM és beszállítói nem kötelezettek a Twitter-tartalmak áttekintésére, szűrésére, ellenőrzésére, szerkesztésére vagy eltávolítására. Ennek ellenére az IBM vagy beszállítói saját belátásuk alapján dönthetnek ezen tevékenységek végrehajtása mellett. Az Ügyfél vállalja, hogy az IBM kérésére azonnal töröl vagy módosít bármely, az IBM SaaS platformon tárolt Tweet-üzenetet.

7.6.3 A Twitter-adatok mennyisége

Ha az Ügyfél olyan IBM SaaS konfigurációra szerzett jogosultságot, amely az IBM SaaS részeként legalább tizenöt (15) csomópontot tartalmaz, az Ügyfél hozzáférést kaphat a Twitter-tartalmakhoz.

7.6.4 Twitter-tartalmakra vonatkozó korlátozások

Az Ügyfél:

- Nem használhatja a Twitter-tartalmakat a vonatkozó jogszabályba ütközően, nem kizárólagosan beleértve az adatvédelmi jogszabályokat, illetve bármilyen jogosulatlan vagy nem rendeltetésszerű módon.
- Nem tölthet le vagy távolíthat el Twitter-tartalmakat az IBM SaaS platformról. Elemzési jelentéseket azonban letölthet vagy eltávolíthat az IBM SaaS platformról.
- Nem teheti elérhetővé semmilyen külső fél számára az IBM SaaS platformon található Twitter-tartalmakat.
- Nem használhatja a Twitter-tartalmakat az IBM SaaS keretein belül engedélyezett korlátozott célokon kívüli bármely más célra.

- e. Nem gyűjtheti, gyorsítótárazhatja, illetve tárolhatja a Twitter-tartalmakban lévő helymeghatározási adatokat vagy földrajzi információkat azon Tweet-üzenetektől elkülönítve, amelyekhez azok társítva vannak, továbbá nem használhatja a Twitter-tartalmakban lévő helymeghatározási adatokat vagy földrajzi információkat a Tweet-üzenetben megjelölt helyszín meghatározásán kívül semmilyen más célból.
- f. Nem vegyítheti a Twitter-tartalmakat más adatokkal, kivéve, ha a Twitter-tartalmak mindenkor egyértelműen a Twitter szolgáltatásnak tulajdoníthatók.
- g. Nem használhatja az IBM SaaS részeként biztosított Twitter-tartalmakat személyek egy kis csoportjának vagy egyetlen személy elemzésére semmilyen jogellenes vagy megkülönböztető céllal.
- h. Az IBM SaaS részeként megjelenítheti az Ügyfél által kapott Twitter-tartalmakat.
- i. A Twitter-tartalmakat vagy az azokból származó elemzéseket az IBM SaaS ajánlatban egy hirdetési hálózat részeként használhatja.
- j. Nem használhatja a Twitter-tartalmakat olyan elemzésre, amely rendszeres, időalapú mérések sorozatát hajtja végre ugyanazon vagy több hasonló módszer segítségével, és amelynek célja egy televíziós program teljesítményének időbeli mérése, vagy más televíziós programok meghatározott csoportjával vagy alcsoportjával történő összehasonlítása.
- k. Semmilyen céllal nem használhatja a Twitter összesített felhasználói mérőszámait (például a felhasználók vagy a fiókok számát), amelyeknek azalatt jutott a birtokába, hogy a Twitter-tartalmakhoz az IBM SaaS részeként fért hozzá, illetve használta azokat.

7.6.5 IBM általi felmondás

A Twitter-tartalmak az Ügyfél általi hozzáférése és használati jogosultsága az IBM SaaS megszűnéskor megszűnik. A fentiek ellenére a Megállapodásban szereplő felfüggesztési és megszüntetési jogok mellett az IBM bármikor, értesítés és annak kötelezettsége nélkül megszüntetheti a Twitter-tartalmak hozzáféréseinek biztosítását, hogy az Ügyfél számára visszatérítést, jóváírást vagy egyéb kompenzációt biztosítsana.

7.6.6 A Twitter-tartalmakra vonatkozó szavatosság és jótállás továbbá kártérítés kizárása

A MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALT JÓTÁLLÁS ELLENÉRE A TWITTER-TARTALMAK BIZTOSÍTÁSA KIZÁRÓLAG AZ ÖSSZES HIBÁVAL EGYÜTT, „AKTUÁLIS FORMÁJUKBAN”, „ÚGY, AHOGY VAN ALAPON” TÖRTÉNIK, ÉS A TWITTER-TARTALMAK AZ ÜGYFÉL ÁLTALI FELHASZNÁLÁSA KIZÁRÓLAG AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE. AZ IBM NEM VÁLLAL, ÉS KIZÁR MINDEN EGYÉB KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT SZAVATOSSÁGOT ÉS JÓTÁLLÁST, BELEÉRTVE MINDEN VÉLELMEZETT, AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE, MINŐSÉGRE, TELJESÍTMÉNYRE, EGY ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA, JOGTISZTASÁGRA, JOGCÍMRE VONATKOZÓ JÓTÁLLÁST, VALAMINT A TWITTER-TARTALMAKKAL KAPCSOLATOS ÜZLETI TEVÉKENYSÉGBŐL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST ÉS SZAVATOSSÁGOT. AZ IBM NEM SZAVATOLJA, HOGY A TWITTER-TARTALMAK HOZZÁFÉRÉSE FOLYAMATOS VAGY HIBAMENTES LESZ. ELŐFORDULHAT, HOGY EZ A JÓTÁLLÁSI, SZAVATOSSÁGI FELELŐSSÉGGYZÁRÁS NEM ÉRVÉNYES EGYES JOGHATÓSÁGOK ELŐÍRÁSAI SZERINT, ÉS AZ ÜGYFÉL OLYAN, JOGSZABÁLYOK ÁLTAL MEGHATÁROZOTT SZAVATOSSÁGI JOGOKKAL RENDELKEZIK, AMELYEKRE NEM LEHET LEMONDANI, VAGY AMELYEK NEM ZÁRHATÓK KI. BÁRMELY ILYEN JÓTÁLLÁS/SZAVATOSSÁG IDŐTARTAMA MINDÖSSZE HARMINC (30) NAP A JELEN MEGÁLLAPODÁS HATÁLYBALÉPÉSI DÁTUMÁTÓL SZÁMÍTVÁ (HA AZ ILYEN JOGSZABÁLYOK MÁSKÉPP NEM RENDELKEZNEK).

A JELEN MEGÁLLAPODÁS ÉRTELMEBEN AZ IBM VÁLLALATOT TERHELŐ, AZ ÜGYFÉL KÁRTALANÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SEMMILYEN KÖTELEZETTSÉG NEM VONATKOZIK A TWITTER-TARTALMAK AZ ÜGYFÉL ÁLTALI HOZZÁFÉRÉSÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA.

7.6.7 Az Egyesült Államok Kormányzata általi használat

A Twitter-tartalmak „kereskedelmi tételeknek” minősülnek a Code of Federal Regulations (Amerikai Egyesült Államok Szövetségi Törvénykönyve) 48. címének 2.101 szakasza szerinti meghatározás alapján, amelyek „kereskedelmi számítógépes szoftverből” és „kereskedelmi számítógépes szoftverdokumentációból” állnak a Code of Federal Regulations 48. címének 12.212 szakaszában foglalt meghatározások alapján. A Twitter-tartalmak bármely kormányzati intézmény által történő használata, módosítása, származtatása, másolása, kiadása, előadása, megjelenítése, közzététele vagy terjesztése

tilos, kivéve a jelen Felhasználási Feltételekben (ToU) kifejezetten engedélyezett esetekben. Ezenkívül az Amerikai Egyesült Államok kormányzati intézményei a tartalmakat a Code of Federal Regulations 48. címének 12.212 szakaszában és a Code of Federal Regulations 48. címének 227.7202-1 szakaszától 227.7202-4 szakaszáig terjedő rendelkezésekben meghatározottak szerint használhatják. Ha az Ügyfél a Twitter-tartalmakat hivatalos minőségében, az Egyesült Államok szövetségi, állami vagy helyi kormányzati intézményének alkalmazottjaként vagy képviselőjeként használja, és az Ügyfél jogilag nem fogadhatja el a jelen dokumentumban foglalt illetékességet, hatáskört vagy egyéb kikötéseket, akkor ezek a kikötések csak a vonatkozó jogszabályban előírt mértékben vonatkoznak az intézményre. Szerződő fél/gyártó: Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.7 Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél felelős a következőkért:

- az IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop összetevők és bármely választott BigInsights modul az IBM általi kezdeti konfigurálást követően az Ambari alatt futó IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop összetevők, valamint a BigInsights modulok figyelése, konfigurálása és felügyelete. Az ilyen összetevők és szoftverek közé tartoznak nem kizárólag a HBase, a Hive, a Zookeeper, az Oozie, a BigSQL, a BigSheets, a Big R stb. Az Ügyfél rugalmasan döntheti el, hogy mely összetevőket futtatja, azonban ennek következtében felelős ezen összetevők figyeléséért és leállításáért vagy indításáért;
- a hozzáférés korlátozása az Ügyfél saját szervezetének tagjai számára az IBM SaaS platformhoz az URL-cím, a felhasználónév és a jelszó megosztásával az IBM SaaS fürt elérhetővé válását követően, valamint a hozzáférési jogok megadása és visszavonása (LDAP-bejegyzések útján);
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó programok és alkalmazások szükség szerinti vagy kötelező fejlesztése az adatok elemzése és a betekintések biztosítása érdekében. Az Ügyfél felelős továbbá az ilyen módon fejlesztett programok és alkalmazások minőségéért és teljesítményéért;
- bármely olyan engedélyezett szoftver vagy adat használata és karbantartása, amely az Ügyfél által vagy az Ügyfél nevében lett a fűrthöz hozzáadva. Az IBM segítséget nyújthat, azonban nem tartja karban, helyezi át vagy távolítja el az Ügyfél által hozzáadott engedélyezett szoftvereket és adatokat, amelyek betöltöttek egy partíciót, vagy befolyásolják a szolgáltatás működését;
- a SaaS keretében elérhető Hadoop adattitkosítási funkció használata az adatok titkosítására az üzleti követelmények szerint;
- a következő hivatkozás rendszeres ellenőrzése az ütemezett kieséses és nem kieséses állásidőről való tájékozódás érdekében – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- az összes adat, metaadat, konfigurációs fájl és környezeti paraméter biztonsági mentése az üzleti követelmények szerint a folytonosság biztosítása érdekében;
- az adatok, metaadatok, konfigurációs fájlok és környezeti paraméterek visszaállítása bármely biztonsági mentésből a folytonosság biztosítása érdekében, bármilyen típusú fürtmeghibásodás esetén, beleértve, de nem kizárólag, az adatközpontok vagy erőforrások hibáit, a kiszolgálóhibákat, a merevlemezhibákat vagy a szoftverhibákat; illetve
- az IBM SaaS platform folyamatos működésének, kompatibilitásának és teljesítményének biztosítása az engedélyezett szoftverek telepítése (beleértve bármilyen nyílt forráskódú csomagot), illetve az IBM Open Platform összetevői vagy a BigInsights szoftver frissítése után.

Az Ügyfél:

- csak olyan szoftvert telepíthet és futtathat az IBM SaaS platformon, amely szükséges az előzetesen telepített IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop vagy BigInsights szoftveren keresztül végzett adatelemzéshez vagy annak támogatásához. Az Ügyfél számára tilos bármilyen egyéb szoftver telepítése vagy használata az IBM SaaS platformon; illetve
- további nyílt forráskódú csomagok telepítése a csomópontokra az IBM SaaS platformmal történő használathoz. Az IBM nem kötelezett támogatni ezen csomagokat, és nem felelős bármely ilyen további csomagok az IBM SaaS platform teljesítményére gyakorolt hatásáért. Amennyiben az IBM úgy ítéli meg, hogy az Ügyfél által telepített szoftver veszélyezteti az infrastruktúra, a kiszolgáló vagy a környezet biztonságát vagy biztonsági megfelelési irányelveit, a szoftvert az IBM letilthatja vagy eltávolíthatja.

7.8 Az IBM üzemeltetési kötelezettségei

Az IBM SaaS ajánlat részeként az IBM:

- biztosítja és kezeli a kiszolgálókat, a tárhelyet és a hálózati infrastruktúrát a fürthöz;
- biztosítja az IBM Open Platform összetevők és bármely választott BigInsights modul kezdeti konfigurálását;
- biztosít és felügyel egy internetes és belső tűzfalat a védelem és az elszigetelés érdekében;
- figyeli és felügyeli a következő összetevőket az IBM SaaS szolgáltatásban:
 - (1) Hálózati összetevők
 - (2) Kiszolgálók és azok helyi tárhelyei
 - (3) Operációs rendszer
 - (4) Hadoop kulcskezelési tár
 - (5) LDAP a Hadoop fürtön
 - (6) Ambari fürtkezelőés
- karbantartási javításokat, köztük megfelelő biztonsági javításokat biztosít az operációs rendszerhez, az IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop rendszerhez és bármely kiválasztott BigInsights modulhoz (az Ügyfél által külön hozzáadott szoftverekhez és összetevőkhöz azonban nem).

A rendes karbantartás, amelyhez nem szükséges rendszerállásidő („nem kieséses” karbantartás), valamint az olyan karbantartás, amelyhez szükség lehet bizonyos mértékű rendszerállásidőre és újraindításra („kieséses” karbantartás), a <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> helyen közzétett ütemezett időpontokban lesz végrehajtva. Az ütemezett karbantartási időpontokban bekövetkező bármely változást legalább 24 órával korábban közzéteszünk. Az Ügyfél a további ütemezett leállításokról legalább 24 órával korábban értesítést kap.

8. Szolgáltatási szint célértékei

Az IBM az alábbi, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó szolgáltatásszinttel kapcsolatos célkitűzést („SLO”) teszi, miután az IBM SaaS ajánlat elérhetővé válik az Ügyfél számára.

Az IBM 99,9%-os rendelkezésre állási SLO célkitűzést biztosít, amelynek mérése az alábbiak szerint történik:

- a. Egy alkalmazás telepítésének képessége a portálon vagy a parancssoron keresztül
- b. Egy alkalmazásszolgáltatáshoz való csatlakozás képessége
- c. Egy egyedi szolgáltatáspéldány rendelkezésre állása

Jelenleg nem érhető el szolgáltatásszint-jóváírások vagy jelentéskészítési képességek.

„A” Függelék

1. IBM SaaS leírás

Az IBM BigInsights on Cloud előzetesen telepített, közvetlenül a hardveren futó kiszolgálókat biztosít, amelyeken az IBM Open Platform és az opcionális modulok használatra készek. Az alapszintű ajánlat az alábbi infrastruktúraszolgáltatásokat foglalja magában:

- Hardverkiszolgálók (szerver)
- Hálózati infrastruktúra
- Internetes tűzfal
- Egy operációs rendszer
- Egy LDAP-kiszolgáló
- Metaadat-adatbázis
- Hadoop kulcskezelési tár

Az IBM SaaS az IBM Open Platform with Apache Spark and Apache Hadoop rendszer nyílt forráskódú csomagjain alapul.

- a. Az IBM BigInsights on Cloud adatcsomópontokat, valamint felügyeleticsomópont-konfigurációkat biztosít. Minden fűrt esetében szükség van felügyeleti és adatcsomópontokra. Az adatcsomópontok tárolják az elemzendő adatokat, és futtatják az Ügyfél által az adatok elemzésére fejlesztett programokat. Az adatokat (kivéve azokat, amelyeket az IBM a jövőben kötelezettség nélkül biztosíthat az IBM SaaS ajánlat részeként), valamint az engedélyezett szoftvereket, programokat és alkalmazásokat (lásd fent „Az Ügyfél kötelezettségei” című szakaszt) az Ügyfél biztosítja.
- b. A felügyeleti csomópontok szolgáltatásokat tartalmaznak (például NameNode, Job Tracker, Management Console, Hbase Master stb.), amelyek az adatcsomópontokon futó szolgáltatások (például DataNode, Hbase Region, Task Tracker stb.) felügyeletét és megfigyelését segítik.

Az IBM BigInsights on Cloud szolgáltatást az IBM az Ügyfél igényeinek leginkább megfelelő konfiguráció alapján kínálja. Az elérhető csomópont-konfigurációk:

Ajánlat típusa	Kis konfiguráció	Közepes konfiguráció	Nagy konfiguráció
Adatcsomópont	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 magos 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek) • 20 TB (belső tárolólemezek) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 magos 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek) • 28 TB (belső tárolólemezek) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 magos 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek) • 32 TB (belső tárolólemezek)
Kezelési csomópont	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 magos 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 magos 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 magos 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (operációsrendszer-lemezek)

2. Választható szolgáltatások

2.1 IBM BigInsights on Cloud

Ez az opcionális ajánlat az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

- Big R
- Gépi tanulás
- Szövegelemzés

- Big SQL
- BigSheets