

IBM BigInsights on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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

IBM Bluemix, platforma cloud IBM bazată pe standarde deschise pentru construirea, rularea și gestionarea aplicațiilor și serviciilor, este o cerință tehnică preliminară pentru IBM SaaS. Noii utilizatori se pot înregistra pentru acces cu formularul de înregistrare online:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorului indice de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- **Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Setare

Următoarele servicii de setare sunt achiziționate per Angajament și vor fi facturate la rata specificată în Documentul Tranzacțional.

3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță pentru activitățile de inițiere, incluzând (1) asistență pentru cazurile de utilizare, (2) îndrumare privind cele mai bune practici pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale și (4) alte activități administrative și de

configurare (numite colectiv "Activități de Inițiere"). Serviciile expiră la 90 de zile de la data achiziționării dreptului de utilizare sau de la data la care Clientul a fost notificat de către IBM că are acces la IBM SaaS, în funcție de care survine mai târziu, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță, pentru realizarea Activităților de Inițiere sau a altor activități specificate și alocate, la momentul achiziționării, într-unul sau mai multe documente tranzacționale acceptate de ambele părți. Serviciile expiră la 12 luni de la data achiziționării dreptului de utilizare sau în ultima zi a termenului abonamentului IBM SaaS inițial, în funcție de care condiție se realizează prima, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

4. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Software de Abilitare

Următoarele drepturi de utilizare pentru produse software IBM sunt incluse ca software de abilitare, în baza licențelor de program IBM aplicabile, în plus față de limitările de mai jos:

InfoSphere DataStage

Drept de Utilizare: 280 PVU-uri (conform definiției din documentul License Information document pentru InfoSphere DataStage)

Restricție Utilizare: Clientul poate utiliza InfoSphere DataStage doar pentru popularea datelor în IBM SaaS.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Drept de Utilizare: 2 Utilizatori Concurenți (conform definiției din documentul License Information pentru InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Restricție Utilizare: Clientul poate utiliza InfoSphere DataStage and QualityStage Designer doar pentru popularea datelor în IBM SaaS.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online, care este disponibil pe portalul pentru Clienți, la <https://support.ibmcloud.com>. IBM va face disponibilă publicația IBM Software as a Service Support Handbook, care conține informații privind contactarea suportului tehnic și alte informații și procese. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns pe Durata Orelor de Suport	Acoperire Timp de Răspuns
1	<p>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.</p> <p>Pentru problemele de nivel Severitate 1, este necesară disponibilitatea Clientului 24X7, pentru a ajuta IBM la diagnosticarea problemei, altfel problema este retrogradată la nivelul Severitate 2.</p>	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	<p>Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul riscă să nu poată îndeplini termene limită ale afacerii.</p>	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	<p>Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.</p>	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	<p>Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.</p>	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

7.3 Informații Personale și Date Reglementate

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS. IBM SaaS nu poate fi utilizat pentru transmiterea sau stocarea oricăror informații PHI (Protected Health Information - Informații Protejate privind Sănătatea) protejate în baza legii Health Information Portability and Accountability Act din 1996 (HIPAA), cu excepția cazurilor în care (a) IBM și Clientul au încheiat un contract Business Associate Agreement aplicabil și (b) IBM anunță Clientul, printr-o confirmare scrisă, că IBM SaaS poate fi utilizat cu informații PHI.

7.4 Utilizarea Datelor Compilate

IBM poate monitoriza utilizarea de către Client a IBM SaaS, în scopul cercetării interne IBM, testării și dezvoltării îmbunătățirilor pentru IBM SaaS, pentru dezvoltarea unor servicii noi sau furnizarea către

Client a unor servicii suplimentare, care să le asigure utilizatorilor o experiență mai bine adaptată și mai semnificativă. Pentru a face aceasta, IBM poate compila și analiza, într-un format agregat și anonimizat, informații de sumar care reflectă utilizarea IBM SaaS de către utilizatorii autorizați ai Clientului și poate pregăti rapoarte, studii, analize și alte produse de lucru ce rezultă din respectivele compilări și analize (numite colectiv "Date Compilate"). IBM păstrează drepturile de proprietate privind Datele Compilate.

7.5 Criptarea

Metoda principală de criptare a datelor de utilizator se bazează pe criptarea HDFS nativă disponibilă în Hadoop. Clientul este responsabil pentru identificarea datelor care urmează să fie criptate și executarea pașilor necesari pentru a asigura criptarea datelor respective.

7.6 Datele Twitter

7.6.1 Definiții

Raport de Analiză – înseamnă rezultatele sau ieșirea creată de aplicațiile Clientului în IBM SaaS, prin procesul de analizare și derivare a informațiilor din Conținutul Twitter. Astfel de rezultate nu pot include Conținutul Twitter, dar pot include conținut care reprezintă duplicate ale Conținutului Twitter, cum ar fi termeni de căutare și referințe privind Tweet-urile.

ID de Tweet – înseamnă numărul unic de identificare generat de Twitter pentru fiecare Tweet.

Tweet – înseamnă o postare publică, cu un corp text ce nu depășește 140 de caractere, creat de orice utilizator final al serviciului Twitter.

Conținut Twitter – înseamnă Tweet-urile și ID-urile de Tweet, informațiile de profil publice ale utilizatorilor finali Twitter și orice lucrări derivate din acestea.

7.6.2 Accesarea și Utilizarea Conținutului Twitter

IBM SaaS furnizează o modalitate cu ajutorul căreia Clientul poate selecta și accesa Conținutul Twitter, exclusiv pentru utilizarea de către Client în cadrul IBM SaaS. Conținutul Twitter nu este nici deținut, nici controlat de IBM. Conținutul Twitter poate include materiale care sunt ilegale, inexacte, eronate, indecente sau inacceptabile din alt motiv. IBM și furnizorii săi nu au nicio obligație privind examinarea, filtrarea, verificarea, editarea sau înlăturarea oricărui Conținut Twitter. Însă IBM sau furnizorii săi pot, la discreția lor, face aceasta. Clientul este de acord ca, la solicitarea IBM, să șteargă sau să modifice cu promptitudine orice Tweet stocat în IBM SaaS.

7.6.3 Volumul Datelor Twitter

În cazul în care Clientul a achiziționat drepturi pentru o configurație IBM SaaS ce include minimum cincisprezece (15) noduri ca parte a IBM SaaS, Clientul poate primi acces la Conținut Twitter.

7.6.4 Restricții privind Conținutul Twitter

Clientul:

- a. Nu va utiliza Conținutul Twitter astfel încât să încalce legile aplicabile, incluzând, dar fără a se limita la, legile privind confidențialitatea, sau pentru orice scopuri neautorizate sau necorespunzătoare.
- b. Nu va descărca și nu va înlătura Conținut Twitter din IBM SaaS. Totuși, Rapoartele de Analiză pot fi descărcate sau înlăturate din IBM SaaS.
- c. Nu va face disponibil pentru o terță parte niciun Conținut Twitter inclus în IBM SaaS.
- d. Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru niciun alt scop în afara scopului limitat permis pentru IBM SaaS.
- e. Nu va agrega, memora în cache sau stoca date privind locația sau informații geografice din Conținutul Twitter în mod separat de Tweet-ul cu care sunt asociate și nu va utiliza datele privind locația sau informațiile geografice incluse în Conținutul Twitter pentru niciun motiv în afara identificării locației etichetate în Tweet.
- f. Nu va combina Conținutul Twitter cu alte date, cu excepția situațiilor în care se poate stabili cu claritate, întotdeauna, apartenența Conținutului Twitter la Twitter.
- g. Nu va utiliza Conținutul Twitter furnizat ca parte a IBM SaaS pentru a realiza analize privind un grup mic de persoane sau o persoană individuală, pentru orice scop ilegal sau discriminatoriu.
- h. Nu va afișa Conținutul Twitter la care Clientul primește acces ca parte a IBM SaaS.
- i. Nu va utiliza Conținutul Twitter sau analize ale acestuia în IBM SaaS ca parte a unei rețele de publicitate.

- j. Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru analize care sunt serii de măsurători regulate, bazate pe timp, utilizând aceleași metodologii, sau unele similare, în vederea comparării performanței programelor TV de-a lungul timpului, sau pentru un set sau subset definit de alte programe TV.
- k. Nu va utiliza indici de măsurare Twitter agregați, cum ar fi numărul de utilizatori sau de conturi, obținuți în timpul accesării sau utilizării Conținutului Twitter ca parte a IBM SaaS, pentru orice scop.

7.6.5 Terminarea de către IBM

Accesul și utilizarea de către Client a Conținutului Twitter vor înceta la terminarea IBM SaaS. Fără a ține cont de cele menționate anterior, în plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, IBM poate înceta furnizarea accesului la Conținutul Twitter oricând, fără notificare și fără obligația de a-i asigura Clientului rambursarea unei sume, un credit sau altă compensație.

7.6.6 Declinarea Răspunderii privind Garanția și Despăgubirea pentru Conținutul Twitter

FĂRĂ A ȚINE CONT DE GARANȚIA STABILĂ ÎN CONTRACT, CONȚINUTUL TWITTER ESTE FURNIZAT EXCLUSIV "CA ATARE", "AȘA CUM ESTE DISPONIBIL", CU TOATE ERORILE SALE, IAR UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER SE FACE PE PROPRIUL RISC. IBM NU OFERĂ, ȘI PRIN ACEASTA ÎȘI DECLINĂ RESPONSABILITATEA CU PRIVIRE LA ORICE GARANȚII, EXPRESE SAU IMPLICITE, INCLUZÂND TOATE GARANȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA, CALITATEA, PERFORMANȚA, POTRIVIREA PENTRU UN ANUMIT SCOP, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT, TITLUL ȘI ORICE GARANȚIE LEGATĂ DE UN ACORD COMERCIAL, UTILIZARE SAU PRACTICILE COMERCIALE, PRIVIND CONȚINUTUL TWITTER. IBM NU GARANTEAZĂ CĂ ACCESUL LA CONȚINUTUL TWITTER SE VA REALIZA FĂRĂ ÎNTRERUPERI ȘI FĂRĂ ERORI. ESTE POSIBIL CA ACEASTĂ DECLINARE A RĂSPUNDERII PRIVIND GARANȚIA SĂ NU FIE VALABILĂ ÎN ANUMITE JURISDICȚII, IAR CLIENTUL SĂ AIBĂ DREPTURI PRIVIND GARANȚIA ÎN BAZA UNOR LEGI LA CARE NU SE POATE RENUNȚA. ORICE ASTFEL DE GARANȚIE ESTE VALABILĂ NUMAI PENTRU UN INTERVAL DE TREIZECI (30) DE ZILE DE LA DATA EFECTIVĂ A ACESTUI CONTRACT (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE LEGEA RESPECTIVĂ PREVEDE ALTCEVA).

NU SE APLICĂ NICIO OBLIGAȚIE PENTRU IBM DE A DESPĂGUBI CLIENTUL ÎN BAZA ACESTUI CONTRACT, ÎN NICIUN FEL, CU PRIVIRE LA ACCESAREA ȘI UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER.

7.6.7 Utilizarea Guvernamentală în Statele Unite

Conținutul Twitter este un "articol comercial", după cum este definit termenul în 48 C.F.R. 2.101, ce constă în "software de computer comercial" și "documentația software-ului de computer comercial", după cum sunt utilizați acești termeni în 48 C.F.R. 12.212. Este interzisă orice utilizare, modificare, derivare, reproducere, ediție, redare, afișare, dezvăluire sau distribuire a Conținutului Twitter, de către orice entitate guvernamentală, cu excepția celor permise expres de către acești Termeni de Utilizare. În plus, orice utilizare de către entitățile guvernamentale S.U.A. trebuie să fie în conformitate cu 48 C.F.R. 12.212 și 48 C.F.R. 227.7202-1 până la 227.7202-4. În cazul în care Clientul utilizează Conținutul Twitter în calitate sa oficială de angajat sau reprezentant al unei entități guvernamentale S.U.A., statale sau locale și Clientul nu poate, din punct de vedere legal, să accepte jurisdicția, competența teritorială sau alte clauze incluse aici, atunci aceste clauze nu se vor aplica pentru o astfel de entitate, dar numai în măsura stabilită de către legile aplicabile. Contractorul/producătorul este Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.7 Obligațiile Clientului

Clientul este responsabil pentru:

- urmărirea configurației IBM inițiale a componentelor IBM Open Platform cu Apache Spark și Apache Hadoop și a oricăror module BigInsights selectate, monitorizarea, configurarea și gestionarea componentelor IBM Open Platform care rulează sub Ambari, precum și a modulului BigInsights. Exemplele de astfel de componente și software includ, dar fără a se limita la, HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R etc. Clientul are flexibilitatea de a alege ce componente să ruleze, dar este responsabil pentru monitorizarea și oprirea sau pornirea respectivelor componente;
- limitarea accesului la IBM SaaS, astfel încât să fie accesat numai de membrii organizației sale, prin distribuirea URL-ului, numelui de utilizator și parolei disponibile după ce este furnizat cluster-ul IBM SaaS și, de asemenea, acordarea și revocarea accesului (prin intrări în LDAP);

- dezvoltarea, după cum este necesar sau cerut, a programelor și aplicațiilor pentru serviciu, în vederea analizării datelor și obținerii informațiilor valoroase din ele. De asemenea, Clientul este responsabil pentru calitatea și performanța acestor programe sau aplicații dezvoltate;
- utilizarea și mentenanța oricărui software permisibil sau a datelor care sunt adăugate în cluster de către sau în numele Clientului. IBM poate furniza asistență, dar nu va asigura mentenanța, mutarea sau înlăturarea software-ului permisibil adăugat de Client și a datelor care se află pe o partiție sau care afectează funcționarea serviciului;
- utilizarea caracteristicii de criptare a datelor Hadoop, disponibilă în SaaS pentru criptarea datelor în funcție de necesitățile companiei;
- verificarea periodică a următorului link, pentru a se informa cu privire la timpul de nefuncționare planificat, cu întreruperea sau fără întreruperea activității – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- realizarea backup-ului pentru toate datele, metadatele, fișierele de configurare și parametrii de mediu, în funcție de necesitățile companiei și pentru asigurarea continuității;
- restaurarea datelor, metadatelor, fișierelor de configurare și parametrilor de mediu, din orice backup, pentru a asigura continuitatea în eventualitatea unei probleme a cluster-ului, de orice tip, incluzând, dar fără a se limita la, o defecțiune POD sau a centrului de date, defectarea serverului sau a unității HDD sau erori ale software-ului; și
- asigurarea continuității, compatibilității și performanței platformei IBM SaaS după instalarea software-ului permisibil (inclusiv a oricăror pachete cu sursă deschisă) sau realizarea upgrade-ului pentru componentele IBM Open Platform sau software-ul BigInsights.

Clientul poate:

- să instaleze și să ruleze pe IBM SaaS numai software-ul care este necesar pentru realizarea sau suportul analizei datelor prin software-ul IBM Open Platform cu Apache Spark și Apache Hadoop sau BigInsights preinstalat. Este interzisă instalarea sau utilizarea de către Client pe IBM SaaS a oricărui alt software, de orice fel;
- să instaleze pachete sursă deschisă suplimentare pentru utilizarea cu IBM SaaS pe noduri. IBM nu este obligat să asigure suport pentru aceste pachete și nu este responsabil pentru impactul asupra performanței IBM SaaS pe care îl cauzează aceste pachete suplimentare. În cazul în care IBM stabilește că software-ul instalat de Client compromite securitatea sau conformitatea cu indicațiile privind securitatea pentru infrastructură, server sau mediu, IBM îl poate dezactiva sau înlătura.

7.8 Responsabilitățile Operaționale IBM:

Ca parte a IBM SaaS, IBM:

- va furniza și va gestiona serverele, echipamentele de stocare și infrastructura de rețea pentru cluster;
- va asigura configurarea inițială a componentelor IBM Open Platform și a oricăror module BigInsights selectate;
- va furniza și va gestiona un firewall intern pentru internet, care să asigure protecția și izolarea;
- va monitoriza și va gestiona următoarele componente pentru IBM SaaS:
 - (1) Componentele de rețea
 - (2) Serverele și echipamentele lor de stocare locale
 - (3) Sistemul de operare
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP pentru cluster-ul Hadoop
 - (6) Managerul de cluster Ambari
 și
- va asigura patch-urile de mentenanță, inclusiv patch-urile de securitate corespunzătoare pentru sistemul de operare, IBM Open Platform cu Apache Spark și Apache Hadoop și modulul BigInsights, dacă este selectat (dar nu pentru orice software sau componente adăugate separat de către Client).

Operațiile de mentenanță de rutină care nu necesită timp de nefuncționare a sistemului (mentenanța "fără întreruperea activității") și operațiile de mentenanță care pot necesita timp de nefuncționare a sistemului și repornirea (mentenanța "cu întreruperea activității") vor fi realizate la momentele planificate, publicate la <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Orice modificări ale momentelor de mentenanță planificate vor fi postate cu cel puțin 24 de ore în avans. Clientul va fi notificat cu cel puțin 24 de ore în avans cu privire la orice suplimentări planificate ale timpului de nefuncționare.

8. Obiectivul Nivelului de Servicii

IBM asigură următorul obiectiv de nivel de serviciu ("SLO") pentru IBM SaaS, după ce IBM face IBM SaaS disponibil pentru Client.

IBM va asigura un SLO de 99,9% pentru disponibilitatea serviciului, măsurat în baza următoarelor:

- a. Abilitatea de a implementa o aplicație utilizând portalul sau linia de comandă
- b. Abilitatea de conectare la un serviciu de aplicație
- c. Disponibilitatea unei instanțe individuale de serviciu

În prezent nu sunt oferite credite și raportări pentru nivelul serviciului.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

IBM BigInsights on Cloud furnizează servere baremetal preinstalate, cu IBM Open Platform și module opționale, gata de utilizat. Oferta de bază include următoarele caracteristici de infrastructură:

- Servere hardware
- Infrastructură de rețea
- Firewall pentru internet
- Un sistem de operare
- Un server LDAP
- Bază de date pentru metadate
- Hadoop Key Management Store

IBM SaaS este bazat pe pachetele open source de la IBM Open Platform cu Apache Spark și Apache Hadoop.

- a. IBM BigInsights on Cloud furnizează configurații de noduri de date și nod de gestionare. Pentru fiecare cluster sunt necesare noduri de gestionare și de date. Nodurile de date sunt utilizate pentru păstrarea datelor care urmează să fie analizate și rularea programelor dezvoltate de Client pentru analiza datelor. Datele, cu excepția oricăror date pe care IBM le poate furniza în viitor ca parte a IBM SaaS, dar fără ca aceasta să reprezinte un angajament, și software-ul, programele și aplicațiile permise (vedeți Secțiunea intitulată "Obligațiile Clientului", mai sus) vor fi furnizate de către Client.
- b. Nodurile de gestionare conțin servicii (cum ar fi NameNode, Job Tracker, consola de gestionare, HBase Master etc.), care ajută la realizarea gestionării și monitorizării pe toate nodurile de date (cum ar fi datanode, regiunea Hbase, task tracker etc.).

IBM BigInsights on Cloud este furnizat cu configurația care corespunde cel mai bine necesităților Clientului. Configurațiile de noduri disponibile sunt următoarele:

Tip Ofertă	Configurație Mică	Configurație Medie	Configurație Mare
Nod de Date	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 10 nuclee 2650 v3 • 64 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare) • 20 TB (discuri de stocare internă) 	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 10 nuclee 2650 v3 • 128 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare) • 28 TB (discuri de stocare internă) 	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 12 nuclee 2690 v3 • 256 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare) • 32 TB (discuri de stocare internă)
Nod de Gestionare	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 10 nuclee 2650 v3 • 64 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare) 	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 10 nuclee 2650 v3 • 128 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare) 	<ul style="list-style-type: none"> • Punte Sandy 2 x 12 nuclee 2690 v3 • 256 GB RAM • 16 TB (discuri sistem de operare)

2. Servicii Opționale

2.1 IBM BigInsights on Cloud

Această ofertă opțională include următoarele caracteristici:

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