

IBM dashDB Enterprise

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/sladb.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 lub Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express (zwanej dalej odpowiednio „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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

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

- a. 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 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 niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określonymu w dokumencie PoE.

4.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma

fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie Techniczne

Istnieją trzy warianty wsparcia technicznego do usługi IBM SaaS:

5.1 Wsparcie bezpłatne

Wsparcie bezpłatne przysługuje wszystkim Klientom używającym usługi IBM SaaS. Osoby korzystające z zasobów platformy mogą odwiedzić forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>), aby zamieścić tam pytanie o dowolny element usługi IBM SaaS. Pytania opublikowane na forum nie podlegają umowie dotyczącej poziomu usług z określonymi zobowiązaniami do udzielenia odpowiedzi lub dostarczenia poprawki. Ponadto Wsparcie Bezpłatne nie daje dostępu do Systemu Zgłoszeń Problemów. Wszelkie pytania i problemy są rozpatrywane na forum.

5.2 Wsparcie standardowe

Klienci korzystający ze Wsparcia Standardowego mogą otwierać zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Problemów IBM. Dedykowany zespół wsparcia IBM nada zgłoszeniu odpowiedni priorytet na podstawie poziomu istotności wstępnie określonego przez Klienta.

Wszystkie zgłoszenia otwarte przez Klientów korzystających ze Wsparcia Standardowego są badane w celu ustalenia podstawowej przyczyny problemu. Jeśli w celu zlokalizowania problemu potrzebne są dane diagnostyczne, Klient zostanie poproszony o udzielenie dostępu do dzienników i innych danych z aplikacji Klienta umożliwiających określenie problemu, tak aby ułatwić znalezienie jego podstawowej przyczyny. Brak dostępu do tych danych może opóźnić rozwiązywanie problemu. Po zakończeniu analizy podstawowej przyczyny zespół podejmie jedną z następujących czynności:

- a. Podstawową przyczyną jest usługa IBM SaaS
Jeśli otwarto zgłoszenie, a po przeanalizowaniu podstawowej przyczyny ustalono, że jest nią wada w usłudze IBM SaaS, uwaga poświęcona zgłoszeniu będzie zależeć od poziomu istotności określonego przez Klienta.
- b. Podstawową przyczyną jest Usługa Osoby Trzeciej
Usługi Osób Trzecich są świadczone przez dostawców spoza korporacji IBM, takich jak indywidualne podmioty zajmujące się oprogramowaniem, partnerzy lub niezależni producenci oprogramowania. Jeśli otwarto zgłoszenie, a po przeanalizowaniu podstawowej przyczyny ustalono, że występuje wada w Usłudze Osoby Trzeciej, wówczas IBM nie ma obowiązku dostarczać poprawki.
- c. Podstawową przyczyną jest usługa typu Open Source (usługa społecznościowa)
Usługi typu Open Source (usługi społecznościowe) są dostarczane przez społeczności Open Source spoza korporacji IBM. Jeśli otwarto zgłoszenie, a po przeanalizowaniu podstawowej przyczyny ustalono, że występuje wada w usłudze społecznościowej, wówczas IBM nie ma obowiązku dostarczać poprawki. Ponadto IBM zamknie zgłoszenie i skieruje Klienta do odpowiedniej społeczności lub na określone forum, gdzie uzyska on wsparcie.

5.3 Szczegółowe informacje o Wsparciu Technicznym

Usługi wsparcia są dostępne w następujących godzinach:

8:00 – 20:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Stanach Zjednoczonych)

Wsparcie poza godzinami pracy:

Wsparcie poza godzinami pracy (poza podstawowymi godzinami pracy określonymi powyżej) jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy. W przypadku problemów o poziomie istotności 1 Klient musi udzielić IBM pomocy w

przeprowadzeniu diagnozy o dowolnej porze dnia w dowolny dzień tygodnia. W przeciwnym razie problem zostanie przypisany do poziomu istotności 2.

Asystę można uzyskać za pomocą dowolnej z poniższych metod:

- Kliknąć odsyłacz „Bluemix Support” (wsparcie do platformy Bluemix) w menu „Help” (pomoc) konsoli dashDB, aby przejść do portalu WWW wsparcia.
- Uzyskać bezpośredni dostęp do portalu WWW wsparcia pod adresem <https://support.ibmcloud.com>.
- Wysłać wiadomość e-mail na adres: support@bluemix.net (w temacie wiadomości należy wpisać „5377#numer”, gdzie „numer” oznacza numer zgłoszenia).

Klient określa poziom istotności problemu zależnie od swoich potrzeb biznesowych.

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 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 umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta (na ich żądanie) uzyskanie dostępu do zgromadzonych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

6.2 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, zależą od miejsca lub miejsc, 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.

Dodatek A

IBM dashDB Enterprise to usługa zarządzana, która ułatwia projektowanie procesów przetwarzania na potrzeby sieciowych aplikacji analitycznych. Usługa ta obejmuje bazę danych przechowującą dane użytkowników w formie ustrukturyzowanej. Użytkownik może uzyskiwać dostęp do tej bazy danych i modelować ją stosownie do własnych potrzeb za pomocą konsoli usługi. Konsola usługi umożliwia tworzenie tabel, wczytywanie danych do tabel oraz przetwarzanie zapytań dotyczących danych załadowanych przez użytkownika. Usługa obejmuje również narzędzia i środowiska ułatwiające projektowanie, składowanie i współużytkowanie raportów analitycznych, jak również przykłady i dokumentację, upraszczając w ten sposób proces tworzenia sieciowych aplikacji analitycznych.