

IBM Compose Enterprise

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 Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici 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.

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.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

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. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt

considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic Compose îmbunătățit este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Accesul la Serviciile Pay As You Go Publice

Clientul va avea acces la serviciile Compose.io Pay As You Go (PayGo) din IBM SaaS. Aceste servicii PayGo nu sunt incluse în IBM SaaS și sunt guvernate de Termenii Serviciului Compose, Inc Terms, disponibili la <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Orice utilizare a serviciilor PayGo va fi facturată direct de Compose, Inc, o companie IBM.

6.2 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 urmărirea 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.

6.3 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.

6.4 Informații Personale și Conținut Reglementat

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.

Anexa A

IBM SaaS furnizează Compose Data Platform ca un serviciu gestionat IBM, găzduit pe Softlayer sau AWS. O instanță este conținută într-un cluster dedicat cu 3 noduri, în care Clientul poate configura și opera orice combinație de servicii de date Compose, până la capacitatea instanței, incluzând, dar fără a se limita la, următoarele:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

De asemenea, Clienții pot integra IBM SaaS cu servicii terță parte, incluzând, dar fără a se limita la, următoarele:

- New Relic – IBM SaaS utilizează agentul MeetMe Inc pentru integrarea cu API-ul plugin New Relic, pentru a permite analize și monitorizări detaliate. Această caracteristică este disponibilă pentru MongoDB, Redis, PostgreSQL și Elastic Search. Clientul este responsabil pentru înregistrarea directă la New Relic.
- Syslog-NG: Această caracteristică transmite istoricele către un furnizor extern de istorice, prin Syslog-NG.

1. Configurații IBM SaaS

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Server privat virtual cu CPU Intel Xeon(R) E5-2683 v3 la 2,00 GHz, 8 CPU-uri virtuale, 16 GB RAM, 25 GB SAN pentru sistemul de operare și 200 GB SAN pentru date, uplink-uri de rețea publică și privată de 1 Gbps.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Server bare-metal cu Intel Xeon E5-2690 cu 8 nuclee, la 2,90 GHz, 16 vCPU-uri, 64 GB RAM, 2 x 960 GB SSD în RAID1, uplink-uri grupate (bonded) de rețea publică și privată de 2 x 1 Gbps.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Server bare-metal cu Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 nuclee, 2,60 GHz, 256 GB RAM, 2 x 1 TB SATA în RAID1 pentru sistemul de operare, 4 TB RAID 10 SSD, uplink-uri grupate (bonded) de rețea publică și privată de 2 x 10 Gbps.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Server privat virtual m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPU-uri, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Virtual r3.2xlarge cu procesoare Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 8 vCPU-uri, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un cluster cu 3 noduri, fiecare nod având următoarea configurație. Server privat virtual r3.8xlarge, procesoare Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPU-uri, 244 GB RAM, 3,66 TB GP SSD.

2. Capacitatea Serviciului

Capacitatea unei instanțe depinde de tipul și numărul Implementărilor de serviciu, unde o Implementare este definită ca o instanță individuală a unui serviciu de date suportat, implementată într-o instanță a IBM SaaS. Fiecare serviciu de date are stabilit un raport între memoria RAM, capacitatea de disc și IOP-urile

alocate, iar arhitectura de replicare HA depinde de serviciu. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL și RethinkDB au un raport de 0,1 GB RAM per 1 GB de disc; Redis are un raport de 256 MB RAM per 256 MB de disc; etcd și RabbitMQ au un raport de 256 MB RAM per 1 GB de disc.

Noile Implementări de serviciu pot fi instanțiate până când 80% din memoria RAM a Instanței este alocată Implementărilor existente. În acest punct, Implementările existente pot continua să crească numai în măsura în care este disponibilă memorie RAM.

Este disponibil un instrument de dimensionare interactiv, pentru calcularea capacității în funcție de numărul și tipul bazelor de date implementate.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 30% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
<99,98%	10%
< 99%	20%
< 95%	30%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 20% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
--	---