

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия"), достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) представляват пълният договор.

IBM Bluemix, облачната платформа с отворени стандарти на IBM за изграждане, изпълнение и управление на приложения и услуги, е техническо предварително изискване за IBM SaaS. Новите потребители могат да се регистрират чрез формуляра за онлайн регистрация: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за фактуриране, както е указано в Документа по сделката:

- Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

3.2 Цени за отдалечени услуги

Отдалечените услуги се закупуват на базата на Ангажимент и ще бъдат фактурирани на цената, указана в Документа по сделката.

4. Опции за срокове и подновяване

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат ще укаже дали IBM SaaS се обновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

5. Техническа поддръжка

Разширената поддръжка IBM Bluemix (преди наричана стандартна поддръжка) се включва с IBM SaaS, осигурява чрез онлайн форуми и онлайн система за докладване на проблеми, която е достъпна чрез клиентския портал на адрес <https://support.ibmcloud.com>. IBM ще направи достъпен Наръчник за сервизна поддръжка за софтуер на IBM, който ще предоставя информация за контакт за техническа поддръжка и друга информация и процеси. Техническата поддръжка се предлага заедно с IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение. Проблеми с ниво на сериозност 1 налагат клиентът да бъде на линия през съответния денонощен период, за да може да помогне на IBM с диагностиката на проблема; в противен случай проблемът ще бъде понижен до ниво на сериозност 2.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

6.2 Бисквитки

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може, като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме бизнес, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправка или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.3 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.4 Информация за сигурността

6.4.1 Privacy Shield

Този IBM SaaS е включен в сертификата IBM Privacy Shield и се прилага, когато Клиентът избере IBM SaaS да се хоства в център за данни, който се намира в САЩ. Политиката за поверителност IBM Privacy Shield е в сила за тази оферта, като можете да се запознаете с нея на адрес: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Лична информация и Регулирани данни

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични защитни изисквания за регулирано съдържание, като например лична информация или поверителна лична информация. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS. IBM SaaS не бива да се използва за пренасяне или съхраняване на Защитена здравна информация (PHI), защитена от Закона за преносимост и отчетност на здравна информация от 1996г (HIPAA), освен ако (а) IBM и клиентът са сключили приложимо Споразумение за бизнес сътрудник или ако (б) IBM предостави на Клиента изрично писмено потвърждение, че IBM SaaS може да се използва за PHI. При никакви обстоятелства IBM SaaS не трябва да се използва за обработване на PHI като здравна клирингова къща по смисъла на HIPAA.

6.4.3 Използване на компилирани данни

IBM може да наблюдава използването от страна на Клиента на IBM SaaS за целите на вътрешни проучвания, тествания и разработване на подобрения или усъвършенствания на IBM SaaS, както и за разработване на нови услуги или за предоставяне на Клиента на допълнителни услуги, които осигуряват по-прецизна и подходяща работа за потребителите. При това IBM може да състави и анализира, в съвкупен и анонимен формат обобщена информация, отразяваща употребата на IBM SaaS от оторизираните потребители на Клиента и може да подготви доклади, проучвания, анализ и други работни продукти, в резултат на тази компилация и анализ (общо наричани "Събрани данни"). IBM си запазва правото на собственост по отношение на Събраните данни.

6.4.4 Управление на потребители

При предоставянето на IBM SaaS за Клиента се създава един административен потребител. Конзолата dashDB предоставя на административните потребители възможността да създават допълнителни потребители. Клиентът е изцяло отговорен за управлението на потребителите, които са дефинирани чрез конзолата, както и за нивото на възложения им достъп.

6.4.5 Директен достъп до хранилището за данни на IBM SaaS

Както административните, така и обикновените потребители разполагат с директен достъп до хранилището за данни на IBM SaaS, като използват клиентски програми IBM DB2, изпълнявани извън IBM SaaS. Клиентът носи цялата отговорност за гарантирането, че този достъп е безопасен

съгласно изискванията на Клиента. Например Клиентът може да настрои такава конфигурация, при която се използва SSL за защита на мрежовия трафик.

6.4.6 Контрол за достъпа на ниво таблица

IBM SaaS позволява на Клиента да управлява правата за достъп, свързани с определени обекти на база данни, например таблици. Клиентът е изцяло отговорен за задаването, ръководенето и преглеждането на тези права за достъп.

6.4.7 Отчети от проверки

Отчетите от наблюдението са достъпни за Клиента чрез конзолата dashDB. Клиентът носи цялата отговорност за достъпа и тълкуването на отчетите, за да определи дали дейността, която е отразена в тях, е оторизирана.

6.4.8 шифроване

Базите данни на IBM SaaS са автоматично шифровани. Шифроването използва Advanced Encryption Standard (AES) в режим Cipher-Block Chaining (CBC) с 256-битов ключ. Архивните образи на базата данни също така се компресират и шифроват автоматично. Архивните образи се шифроват чрез AES в CBC режим с 256-битови ключове.

7. Цел на нивото на обслужване

IBM предоставя следното обективно ниво на обслужване ("SLO") за IBM SaaS, след като IBM направи IBM SaaS достъпен за Клиента.

IBM ще предостави цел за ниво на обслужване от 99.9% за наличност на услугата, измерено от следните:

- a. Възможността да се разгърне приложение чрез портала или чрез команден ред
- b. Възможността да се свърже с услуга на приложение
- c. Възможността за единичен потребителски модел на услугата

Към момента не се предлагат кредити или отчитане за ниво на обслужване.

Приложение А

1. Описание на IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Офертите dashDB Enterprise for Transactions SaaS осигуряват dashDB база данни, която е оптимизирана за онлайн обработване на транзакции (OLTP). Услугата включва база данни, която съхранява потребителските данни в структуриран формат. Достъпът до тази база данни и нейното моделиране могат да се осъществяват в съответствие с изискванията на потребителя посредством конзолата на услугата. Конзолата на услугата позволява на потребителите да създават таблици, да зареждат данни в таблиците и да правят запитвания за данни, заредени от потребителя.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Една SQL база данни на потребителски модел на услугата на специализиран сървър с 8 GB RAM и 2 vCPU. Предоставя до 500 GB пространство за съхранение на данни и регистри.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Една SQL база данни на потребителски модел на услугата на допълнителни специализирани виртуални сървъри с 8 GB RAM и 2 vCPU. Предоставя до 500 GB пространство за съхранение на данни и регистри.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Една база данни за услуга за потребителски модел на възел на специализиран сървър без операционна система със 128 GB RAM и 12 ядра. Предоставя до 1400 GB SSD пространство за съхранение на данни и регистри.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Една SQL база данни за услуга за потребителски модел на допълнителни специализирани сървъри без операционна система със 128 GB RAM и 12 ядра. Предоставя до 1400 GB SSD пространство за съхранение на данни и регистри.

2. Отдалечени услуги

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Предоставя до 50 часа време за дистанционно консултиране за стартови дейности, включващи (1) помощ при случаи на употреба, (2) обучаване за най-добрите практики за доклади, табла и други системни инструменти, (3) насочена помощ и съвети относно подготовката, изпълнението и валидирането на зареждане на първоначални данни, както и (4) други административни и конфигурационни теми, които Ви интересуват (колективно, "Стартови дейности"). Услугите се поръчват за Ангажимент и изтичат 90 дни от датата на поръчката на пълномощието за тази Дистанционна услуга или от датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че достъпът му до IBM SaaS е активен, взема се по-късната дата, без да се счита дали всички часове са използвани.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Предоставя до 50 часа време за дистанционно консултиране относно Стартови дейности или други дейности, посочени и обхванати от времето при поръчката в един или повече ръчно подписани документа по сделката. Услугите се поръчват за Ангажимент и изтичат 12 месеца след датата на поръчката на пълномощието за тази Дистанционна услуга или на последния ден от първоначалния абонамент за IBM SaaS, взема се по-ранната дата, независимо дали всички часове са били използвани.