

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanymi 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 URL:

<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, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

IBM Bluemix, oferowana przez IBM platforma przetwarzania w chmurze oparta na otwartych standardach, służąca do tworzenia i uruchamiania aplikacji i usług oraz zarządzania nimi, jest pod względem technicznym niezbędna do korzystania z usługi IBM SaaS. Nowi użytkownicy mogą uzyskać do niej dostęp po zarejestrowaniu się za pośrednictwem elektronicznego formularza: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem 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 (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne są nabywane na podstawie opłat za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Zamówienia.

4. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy

usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznie usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

5. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne IBM Bluemix Advanced (uprzednio zwane również wsparciem Standard) jest włączone w usługę IBM SaaS i świadczone za pośrednictwem forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów dostępnego w portalu Klienta pod adresem <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania. W przypadku problemów o Poziomie istotności 1 Klient musi być dostępny przez całą dobę i wszystkie dni w tygodniu (24x7), aby udzielić IBM pomocy w diagnozowaniu problemów. W przeciwnym razie priorytet problemu zostanie obniżony do Poziomu istotności 2.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

6. Warunki Dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

6.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach prasowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie usługi IBM SaaS.

6.2 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 na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

6.3 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, 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.

6.4 Informacje dotyczące bezpieczeństwa

6.4.1 Privacy Shield

Niniejsza usługa IBM SaaS jest objęta certyfikatem Privacy Shield firmy IBM, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania tej usługi w centrum przetwarzania danych znajdującym się na terenie Stanów Zjednoczonych. Strategia ochrony prywatności IBM Privacy Shield, która ma zastosowanie do niniejszej oferty, jest dostępna pod następującym adresem:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Dane osobowe i dane podlegające regulacjom

Niniejsza usługa IBM SaaS nie została zaprojektowana z myślą o jakichkolwiek szczególnych wymaganiach dotyczących bezpieczeństwa zawartości podlegającej regulacjom, w tym danych osobowych lub wrażliwych danych osobowych. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy usługa IBM SaaS spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą usługą. Zakazuje się używania usługi IBM SaaS do transmisji lub przechowywania jakichkolwiek Chronionych Informacji dotyczących Zdrowia podlegających ustawie z 1996 r. o przenośności i ochronie danych w ubezpieczeniach zdrowotnych (HIPAA), chyba że (a) pomiędzy IBM a Klientem została zawarta odpowiednia Umowa ze Współpracownikiem Handlowym oraz (b) IBM dostarczył Klientowi wyraźne pisemne potwierdzenie, że usługa IBM SaaS może być używana z Chronionymi Informacjami dotyczącymi Zdrowia. Usługa IBM SaaS nie może być w żadnym przypadku wykorzystywana do przetwarzania Chronionych Informacji dotyczących Zdrowia jako centrum informacji dotyczących zdrowia w rozumieniu ustawy HIPAA.

6.4.3 Korzystanie z Danych Skompilowanych

IBM może monitorować używanie usługi IBM SaaS przez Klienta na potrzeby prowadzenia wewnętrznych badań, testów i prac rozwojowych mających na celu doskonalenie lub rozszerzanie usługi IBM SaaS bądź opracowywanie nowych usług umożliwiających sprawniejszą i lepszą merytorycznie obsługę użytkowników. W ramach powyższych działań IBM może kompilować i analizować w zagregowanej i anonimowej formie sumaryczne informacje odzwierciedlające używanie przez autoryzowanych użytkowników Klienta usługi IBM SaaS, a także przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy (nazywane łącznie „Danymi Skompilowanymi”). IBM zachowuje prawa własności do Danych Skompilowanych.

6.4.4 Zarządzanie użytkownikami

W chwili udostępnienia tej usługi IBM SaaS tworzony jest dla Klienta jeden profil użytkownika administracyjnego. Konsola dashDB daje użytkownikom administracyjnym możliwość tworzenia dodatkowych użytkowników. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie użytkownikami utworzonymi za pomocą konsoli oraz nadane im uprawnienia dostępu.

6.4.5 Bezpośredni dostęp do składnicy danych usługi IBM SaaS

Zarówno użytkownicy administracyjni, jak i zwykli użytkownicy mają bezpośredni dostęp do składnicy danych usługi IBM SaaS z programów klienckich bazy danych IBM DB2 uruchamianych poza środowiskiem IBM SaaS. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zabezpieczenie tego dostępu zgodnie ze swoimi wymaganiami. Może na przykład skonfigurować urządzenia klienckie tak, aby ruch w sieci był chroniony za pomocą technologii SSL.

6.4.6 Kontrola dostępu na poziomie tabeli

Ta usługa IBM SaaS umożliwia zarządzanie prawami dostępu powiązаныmi z niektórymi obiektami baz danych, takimi jak tabele. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za przydzielanie i przeglądanie tych praw dostępu oraz zarządzanie nimi.

6.4.7 Raporty kontrolne

Raporty z monitoringu są udostępniane Klientowi za pośrednictwem konsoli dashDB. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za uzyskiwanie dostępu do raportów i ich interpretację oraz za sprawdzenie, czy działania, do których raporty te się odnoszą, są uprawnione.

6.4.8 Szyfrowanie

Bazy danych usługi IBM SaaS są szyfrowane automatycznie. Szyfrowanie jest oparte na algorytmie Advanced Encryption Standard (AES) w trybie Cipher-Block Chaining (CBC) z kluczem 256-bitowym. Obrazy kopii zapasowych baz danych są również automatycznie kompresowane i szyfrowane za pomocą algorytmu AES w trybie CBC z kluczami 256-bitowymi.

7. Docelowy poziom usług

Po udostępnieniu Klientowi usługi IBM SaaS IBM składa przedstawione poniżej zobowiązanie dotyczące poziomu usług („SLO”).

IBM zapewni dostępność usług na poziomie 99,9%, mierzoną według:

- a. możliwości wdrożenia aplikacji za pomocą portalu lub wiersza komend;
- b. możliwości nawiązania połączenia z usługą aplikacji;
- c. dostępności pojedynczej instancji usługi.

Obecnie nie są oferowane uznania z tytułu poziomu usług ani możliwości raportowania.

Dodatek A

1. Opis usługi IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

W ramach oferty dashDB Enterprise for Transactions SaaS Klient uzyskuje bazę danych dashDB, która jest zoptymalizowana pod kątem przetwarzania transakcyjnego na bieżąco (OLTP). 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.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na dedykowanym serwerze z pamięcią RAM o pojemności 8 GB i 2 procesorami wirtualnymi. Udostępnia maksymalnie 500 GB pamięci masowej na dane i dzienniki.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na nadmiarowych dedykowanych serwerach wirtualnych z pamięcią RAM o pojemności 8 GB i 2 procesorami wirtualnymi. Udostępnia maksymalnie 500 GB pamięci masowej na dane i dzienniki.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Jedna baza danych na każdą Instancję usługi na dedykowanym serwerze instalowanym na samym sprzęcie z pamięcią RAM o pojemności 128 GB i 12 rdzeniami. Udostępnia maksymalnie 1400 GB pamięci masowej SSD na dane i dzienniki.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Jedna baza danych SQL na każdą Instancję usługi na nadmiarowym dedykowanym serwerze instalowanym na samym sprzęcie z pamięcią RAM o pojemności 128 GB i 12 rdzeniami. Udostępnia maksymalnie 1400 GB pamięci masowej SSD na dane i dzienniki.

2. Usługi zdalne

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących czynności uruchamiania, w tym (1) asystę dotyczącą przypadków użycia, (2) szkolenia na temat sprawdzonych procedur w obszarze raportów, paneli kontrolnych i innych narzędzi systemowych, (3) porady i asystę ze wskazówkami na temat przygotowania, wykonania i sprawdzenia poprawności procedury początkowego ładowania danych oraz (4) konsultacje na inne interesujące Klienta tematy dotyczące administrowania i konfigurowania (łącznie „Czynności Uruchamiania”). Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu uprawnień do niniejszej Usługi Zdalnej lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM SaaS (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

W ramach tej usługi Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin zdalnych konsultacji dotyczących Czynności Uruchamiania lub innych czynności, które w momencie zakupu określono w jednym lub wielu wspólnie uzgodnionych dokumentach transakcyjnych i objęto zakresem tych dokumentów. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 12 miesięcy od daty zakupu uprawnień do niniejszej Usługi Zdalnej lub w ostatnim dniu początkowego okresu subskrypcji usługi IBM SaaS (jeśli przypada on wcześniej), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.