

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

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>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. 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:

- a. **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.
- b. **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 Tarifele pentru Servicii La Distanță

Serviciile La Distanță sunt achiziționate per Angajament și vor fi facturate la rata specificată în Documentul Tranzacțional.

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

Suportul Avansat IBM Bluemix (numit anterior Suport Standard) este inclus în IBM SaaS și este furnizat prin 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 furnizat cu IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	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. 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.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Generalități

Clientul este de acord ca IBM să poată face referire în mod public la Client, ca abonat al IBM SaaS, într-o comunicare publicitară sau de marketing.

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 Clientului) 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.

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 actualizarea acestor informații și furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.4 Informații privind Securitatea

6.4.1 Privacy Shield

Acest IBM SaaS este inclus în certificarea IBM Privacy Shield și este aplicabil atunci când Clientul alege ca IBM SaaS să fie găzduit într-un centru de date din Statele Unite. Pentru această ofertă se aplică Politica IBM privind Confidențialitatea Privacy Shield, disponibilă la:

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

6.4.2 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. În nicio situație nu va fi utilizat IBM SaaS pentru procesarea informațiilor PHI ca centru de procesare a informațiilor medicale, conform semnificației din HIPAA.

6.4.3 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.

6.4.4 Gestionarea Utilizatorilor

Când este provizionat IBM SaaS, este creat pentru Client un utilizator administrativ unic. Consola dashDB le permite utilizatorilor administrativi să creeze utilizatori suplimentari. Clientul este în întregime responsabil pentru gestionarea utilizatorilor definiți prin intermediul consolei și pentru nivelul de acces alocat acestora.

6.4.5 Accesul Direct la Depozitul de Date IBM SaaS

Atât utilizatorii administrativi, cât și cei obișnuiți pot accesa direct depozitul de date IBM SaaS utilizând programe client IBM DB2 rulate în afara IBM SaaS. Clientul este în întregime responsabil pentru ca acest acces să fie securizat în conformitate cu cerințele Clientului. De exemplu, Clientul poate configura clienții astfel încât să fie utilizat SSL pentru a proteja traficul rețelei.

6.4.6 Controlul Nivelului de Acces la Nivel de Tabel

IBM SaaS îi permite Clientului să gestioneze drepturile de acces asociate cu unele obiecte de bază de date, cum ar fi tabelele. Clientul este în întregime responsabil pentru alocarea, gestionarea și examinarea acestor drepturi de acces.

6.4.7 Rapoarte de Auditare

Prin intermediul consolei dashDB, Clientul poate accesa rapoarte de monitorizare. Clientul este în întregime responsabil pentru accesarea și interpretarea rapoartelor, pentru a determina dacă activitatea reflectată de acestea este autorizată.

6.4.8 Criptarea

Bazele de date IBM SaaS sunt criptate în mod automat. Criptarea utilizează Advanced Encryption Standard (AES) în modul Cipher-Block Chaining (CBC), cu o cheie pe 256 de biți. De asemenea, imaginile de backup ale bazei de date sunt comprimate și criptate automat. Imaginile de backup sunt criptate utilizând AES în modul CBC, cu cheie pe 256 de biți.

7. 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

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Ofertele SaaS dashDB Enterprise for Transactions furnizează o bază de date dashDB care este optimizată pentru OLTP (online transaction processing - procesarea tranzacțiilor online). Acest serviciu include o bază de date în care sunt stocate datele de utilizator, într-un format structurat. Baza de date poate fi accesată și modelată conform cerințelor utilizatorului, prin intermediul consolei serviciului. Consola serviciului le permite utilizatorilor să creeze tabele, să încarce date în tabele și să interogheze datele încărcate de utilizator.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

O bază de date SQL per instanță de serviciu pe un server dedicat, cu 8 GB RAM și 2 vCPU-uri. Furnizează un spațiu de stocare de până la 500 GB, pentru date și istorice.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

O bază de date SQL per instanță de serviciu pe servere virtuale dedicate redundante, cu 8 GB RAM și 2 vCPU-uri. Furnizează un spațiu de stocare de până la 500 GB, pentru date și istorice.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

O bază de date per instanță de serviciu pe un server bare-metal dedicat, cu 128 GB RAM și 12 nuclee. Furnizează un spațiu de stocare SSD de până la 1400 GB, pentru date și istorice.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

O bază de date SQL per instanță de serviciu pe servere bare-metal dedicate redundante, cu 128 GB RAM și 12 nuclee. Furnizează un spațiu de stocare SSD de până la 1400 GB, pentru date și istorice.

2. Servicii la Distanță

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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 sunt achiziționate per Angajament și expiră la 90 de zile de la data achiziționării dreptului de utilizare pentru acest Serviciu la Distanță 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.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

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 sunt achiziționate per Angajament și expiră la 12 luni de la data achiziționării dreptului de utilizare pentru acest Serviciu la Distanță 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.