

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

IBM Bluemix, IBM-ova platforma oblaka z odprtimi standardi za izgradnjo, izvajanje in upravljanje aplikacij ter storitev je tehnični predpogoj za IBM SaaS. Novi uporabniki se lahko za dostop registrirajo prek spletnega obrazca za registracijo na naslovu: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

3.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanj, obračunane pa bodo po ceni, ki je določena v transakcijskem dokumentu.

4. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do ponudbe IBM SaaS, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljšala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Napredna podpora za IBM Bluemix (predhodno imenovana standardna podpora) je vključena v ponudbo IBM SaaS in zagotavljena prek spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o napakah, ki je na voljo na portalu za naročnike na naslovu <https://support.ibmcloud.com>. IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. Pri težavah z ravno resnosti 1 mora biti naročnik na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu, da IBM-u pomaga ugotoviti težave, sicer se raven resnosti težave zniža na resnost 2.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalski ali tržni komunikaciji javno imenuje kot naročnika na ponudbo IBM SaaS.

6.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM s sledenjem in drugimi tehnologijami v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS naročnikove osebne podatke (podatke naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih družb in njihovih podpogodbenikov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbeniki poslujejo. IBM bo spoštoval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.3 Izpeljane lokacije uporabe storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije uporabe storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u

posreduje dodatne podatke o tem. Naročnik je dolžan posodobljati take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

6.4 Varnostne informacije

6.4.1 Zasebnostni ščit

Ta ponudba IBM SaaS je vključena v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitu in velja, če ponudba IBM SaaS po naročnikovi izbiri gostuje v podatkovnem središču v Združenih državah. Za to ponudbo velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitu, ki je na voljo na naslovu:

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

6.4.2 Osebni in nadzorovani podatki

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino, kot so osebni podatki ali občutljivi osebni podatki. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Ponudbe IBM SaaS ni dovoljeno uporabljati za prenos ali shranjevanje zaščitene zdravstvenih podatkov na podlagi Zakona o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezani odgovornosti iz leta 1996 (Health Information Portability and Accountability Act – HIPAA), razen če (a) sta IBM in naročnik sklenila ustrezen sporazum in (b) IBM naročniku izroči izrecno pisno potrdilo, da lahko ponudbo IBM SaaS uporabi za delo z zaščitnimi zdravstvenimi podatki. Ponudbe IBM SaaS se v nobenem primeru ne sme uporabljati za obdelavo zaščitene zdravstvenih podatkov v smislu klinične hiše zdravstvenega varstva, kot je opredeljena v Zakonu o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezani odgovornosti (HIPAA).

6.4.3 Uporaba zbranih podatkov

IBM lahko nadzoruje naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS za namene internih raziskav, preizkušanja in razvoja izboljšav ali razširitev ponudbe IBM SaaS, za razvoj novih storitev ali za omogočanje dodatnih storitev za naročnika, ki zagotavljajo bolj prilagojeno in učinkovito uporabniško izkušnjo. Pri tem lahko IBM zbira in analizira združene, anonimizirane podatke v obliki povzetka o uporabi ponudbe IBM SaaS s strani naročnikovih pooblaščenih uporabnikov in lahko pripravlja poročila, študije, analize in druge delovne produkte, ki izhajajo iz tega zbiranja in analiz (skupaj "zbrani podatki"). IBM ohrani lastninsko pravico na zbranih podatkih.

6.4.4 Upravljanje uporabnikov

Ko je ponudba IBM SaaS zagotovljena, je za naročnika ustvarjen en sam skrbniški uporabnik. Konzola dashDB skrbniškim uporabnikom omogoča ustvarjanje dodatnih uporabnikov. Naročnik je v celoti odgovoren za upravljanje uporabnikov, definiranih prek konzole, in za raven dostopa, ki jim je dodeljena.

6.4.5 Neposredni dostop do shrambe podatkov ponudbe IBM SaaS

Tako skrbniški kot običajni uporabniki lahko neposredno dostopajo do shrambe podatkov ponudbe IBM SaaS prek odjemalskih orodij IBM DB2, ki se izvajajo zunaj ponudbe IBM SaaS. Naročnik je v celoti odgovoren za zagotavljanje, da je tak dostop zaščiten v skladu z njegovimi zahtevami. Naročnik lahko odjemalce na primer konfigurira tako, da za zaščito omrežnega prometa uporabljajo protokol SSL.

6.4.6 Nadzor dostopa na ravni tabele

IBM SaaS naročniku omogoča upravljanje pravic za dostop, povezanih z nekaterimi objekti baz podatkov, kot so tabele. Naročnik je v celoti odgovoren za dodelitev, upravljanje in pregled teh pravic za dostop.

6.4.7 Poročila o preverjanju

Poročila o preverjanju so naročniku na voljo prek konzole dashDB. Naročnik je v celoti odgovoren za dostop do poročil in njihovo interpretacijo, da ugotovi, ali je dejavnost, ki jo poročila izkazujejo, dovoljena.

6.4.8 Šifriranje

Baze podatkov ponudbe IBM SaaS se samodejno šifrirajo. Šifriranje uporablja standard AES (Advanced Encryption Standard – napredni standard šifriranja) v načinu CBC (Cipher-Block Chaining – veriženje šifriranih blokov) z 256-bitnim ključem. Slike varnostne kopije baze podatkov so prav tako samodejno stisnjene in šifrirane. Slike varnostne kopije so šifrirane s standardom AES v načinu CBC z 256-bitnim ključem.

7. Ciljna raven storitev

Ko IBM naročniku omogoči razpoložljivost storitve IBM SaaS, mu s tem zagotovi naslednjo ciljno raven storitve ("SLO") za IBM SaaS.

IBM bo kot ciljno raven storitve zagotovil 99,9-odstotno razpoložljivost storitve, izmerjeno po naslednjih merilih:

- a. Možnost razmestitve aplikacije prek portala ali ukazne vrstice
- b. Zmožnost vzpostavitve povezave z aplikacijsko storitvijo
- c. Razpoložljivost posameznih primerkov storitve

Trenutno niso na voljo nobeni dobropisi za raven storitve niti poročanje.

Dodatek A

1. Opis ponudbe IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Ponudbe dashDB Enterprise for Transactions SaaS zagotavljajo bazo podatkov dashDB, ki je optimizirana za spletno obdelavo transakcij (OLTP). Storitve vključuje bazo podatkov, ki shranjuje uporabniške podatke v strukturirani obliki zapisa. V konzoli storitve je mogoče dostopati do te baze podatkov in jo oblikovati glede na zahteve uporabnika. Konzola storitve uporabnikom omogoča ustvarjanje tabel, nalaganje podatkov v tabele in poizvedovanje po podatkih, ki jih je uporabnik naložil.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v namenskem strežniku z 8 GB RAM-a in 2 navideznima CPU-jema. Zagotavlja do 500 GB prostora za shranjevanje za podatke in dnevnike.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v redundantnih navideznih namenskih strežnikih z 8 GB RAM-a in 2 navideznima CPU-jema. Zagotavlja do 500 GB prostora za shranjevanje za podatke in dnevnike.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Ena baza podatkov za vsak primerek storitve v namenskem golem fizičnem strežniku s 128 GB RAM-a in 12 jedri. Zagotavlja do 1.400 GB prostora za shranjevanje na polprevodniškem pogonu za podatke in dnevnike.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Ena baza podatkov SQL za vsak primerek storitve v redundantnih namenskih golih fizičnih strežnikih s 128 GB RAM-a in 12 jedri. Zagotavlja do 1.400 GB prostora za shranjevanje na polprevodniškem pogonu za podatke in dnevnike.

2. Oddaljene storitve

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe, vključno s (1) pomočjo s primeri uporabe, (2) svetovanjem za najboljše prakse za poročila, nadzorne plošče in druga orodja sistema, (3) vodeno pomočjo in svetovanjem za pripravo, izvedbo in potrjevanje za začetno nalaganje podatkov ter (4) drugimi skrbniškimi in konfiguracijskimi tematikami (skupaj "začetek uporabe"). Storitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od dneva nakupa pooblastila za to oddaljeno storitev ali dneva, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS omogočen, kar nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Zagotavlja do 50 ur oddaljenega svetovanja pri začetku uporabe ali druge dejavnosti, ki so bile določene ob nakupu v enem ali več sporazumno dogovorjenih transakcijskih dokumentih. Storitve je mogoče kupiti na podlagi sodelovanja in potečejo 12 mesecev od dneva nakupa pooblastila za to oddaljeno storitev ali na zadnji dan prvotnega naročniškega obdobja na IBM SaaS, kar nastopi prej, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.