

# IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud

---

## IBM BigInsights on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Forekomst (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den dato IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

### 4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

#### 4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

#### 4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business

Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

### 4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS-løsningen leveres i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Forespørsler om støtte opprettes gjennom Bluemix Support-portalen. Spørsmål i forbindelse med tilgang til Bluemix-portalen eller fakturering kan sendes til følgende e-postadresser:

[id@bluemix.net](mailto:id@bluemix.net)

[billing@bluemix.net](mailto:billing@bluemix.net)

### Åpningstid

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på fridager i USA)

### Støtte utenom åpningstiden

Støtte utenom den vanlige åpningstiden som er angitt ovenfor (After Hours Support), er tilgjengelig kun for problemer med alvorgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager. Problemer med alvorgrad 1 krever at Kunden er tilgjengelig for å hjelpe IBM med å diagnostisere problemet 24X7 (hele døgnet, alle ukens dager), ellers blir problemet nedgradert til alvorgrad 2.

### Alvorsgrader - Eksempler

Eksemplene nedenfor viser vanlige problemer og forslag til alvorlighetsgrader. Disse eksemplene er bare ment som generelle retningslinjer.

Alvorsgrad	Eksempler
Alvorsgrad 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundens kunder får ikke tilgang til Kundens applikasjon</li><li>• Ødelagte data</li></ul>
Alvorsgrad 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applikasjonsfeil som påvirker flere brukere</li><li>• En bruker kan ikke logge seg på</li></ul>
Alvorsgrad 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generelle problemer</li><li>• Applikasjonsfeil eller problemer som påvirker enkeltbrukere</li></ul>
Alvorsgrad 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mindre applikasjonsproblemer</li><li>• Spørsmål om fremgangsmåter</li><li>• Forbedringer</li></ul>

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

### 6.2 Twitter-data

#### 6.2.1 Definisjoner

**Analyserapport** er resultatene eller utdataene som opprettes av Kundens applikasjoner i IBM SaaS fra prosessen for analyse og uthenting av informasjon fra Twitter-innholdet. Slike resultater inneholder muligens ikke Twitter-innhold, men kan ha innhold som er identisk med data i Twitter-innholdet, som søkeord og referanser til Tvitringenes innhold.

**Decahose** er et tilfeldig utvalg på ti prosent (10 %) av Twitters Firehose levert fra Twitter i sanntid gjennom en strømmingstilkobling.

**Firehose** er en datastrøm med Twitter-innhold som leverer tilnærmet ett hundre prosent (100 %) av Twitters offentlig tilgjengelige Tvittringer i sanntid.

**Tvittringer** er korte, offentlig tilgjengelige sluttbrukeroppdateringer i sanntid som publiseres i Twitter-tjenesten.

**Tvittrings-ID** er det unike identifikasjonsnummeret som Twitter genererer for hver Tvittring.

**Twitter-innhold** er Tvittringer og Tvittrings-IDer, profilinformasjon for Twitter-sluttbrukere, og alle avledede arbeider av dette.

## 6.2.2 Tilgang til og bruk av Twitter-innhold

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å velge og få tilgang til Twitter-innhold som Kunden kun kan bruke i IBM SaaS. Twitter-innhold verken eies eller kontrolleres av IBM. Twitter-innhold kan omfatte materiale som er ulovlig, unøyaktig, villedende, krenkende eller på annen måte upassende. IBM eller IBMs leverandører er ikke forpliktet til å gjennomgå, filtrere, verifisere, redigere eller fjerne noe Twitter-innhold. IBM eller IBMs leverandører kan imidlertid etter eget skjønn velge å gjøre det. Kunden skal, på forespørsel fra IBM, straks slette eller endre en Tvittring som kan lagres i IBM SaaS.

## 6.2.3 Volum av Twitter-data

Hvis Kunden har anskaffet rettigheter til en IBM SaaS-konfigurasjon som omfatter minimum femten (15) noder som en del av IBM SaaS, kan Kunden få tilgang til Decahose.

## 6.2.4 Begrensninger for Twitter-innhold

Kunden skal ikke

- a. bruke Twitter-innhold på en måte som er i strid med gjeldende lovgivning, inkludert men ikke begrenset til lovgivning om beskyttelse av personopplysninger.
- b. laste ned eller fjerne Twitter-innhold fra IBM SaaS. Analyserapporter kan imidlertid lastes ned eller fjernes fra IBM SaaS.
- c. gjøre noe Twitter-innhold som finnes i IBM SaaS, tilgjengelig for en tredjepart.
- d. bruke Twitter-innholdet til noe annet formål enn det som er tillatt ifølge IBM SaaS.
- e. samle, bufre eller lagre lokaliseringsdata eller geografisk informasjon som finnes i Twitter-innholdet, atskilt fra Tvittringen som dataene er knyttet til, eller bruke lokaliseringsdataene eller de geografiske dataene som finnes i Twitter-innholdet, til noe annet formål enn å identifisere lokaliseringen Tvittringen er merket med.
- f. blande Twitter-innhold med andre data, med mindre Twitter-innholdet alltid klart kan tilskrives Twitter.
- g. bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyse av en liten gruppe personer eller en enkelt person, med et ulovlig eller diskriminerende formål.

## 6.2.5 Opphør initiert av IBM

Kundens tilgang til og bruk av Twitter-innholdet skal opphøre ved opphør av IBM SaaS. Uavhengig av det foregående har IBM, i tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, rett til når som helst å stoppe tilgangen til Twitter-innholdet uten varsel og uten forpliktelse til å gi Kunden refusjon, kreditering eller annen kompensasjon.

## 6.2.6 Garantibetingelser og ansvarsbegrensning for Twitter-innhold

UAVHENGIG AV GARANTIBETINGELSENE SOM FREMGÅR I AVTALEN, LEVERES TWITTER-INNHOLDET I DEN STAND DET BEFINNER SEG ("AS IS") OG SLIK DET ER TILGJENGELIG ("AS AVAILABLE") MED EVENTUELLE FEIL, OG KUNDENS BRUK AV TWITTER-INNHOLDET SKJER PÅ EGEN RISIKO. IBM GIR INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, KVALITET, YTELSE, ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER, ELLER EIENDOMSRETT, ELLER GARANTIER SOM FREMGÅR VED TIDLIGERE HANDLINGER ELLER SEDVANE, I FORBINDELSE MED TWITTER-INNHOLDET. IBM GARANTERER IKKE AT TILGANGEN TIL TWITTER-INNHOLDET VIL SKJE UTEN AVBRUDD ELLER FEILFRITT. DISSE GARANTIBETINGELSENE KAN VÆRE UGYLDIGE I ENKELTE JURISDIKSJONER, OG KUNDEN KAN HA GARANTIRETTIGHETER IFØLGE LOVEN, SOM IKKE KAN FRASKRIVES. ENHVER SLIK GARANTI GJELDER KUN I TRETTI (30)

DAGER FRA IKRAFTTREDELSESDATOEN FOR DENNE AVTALEN (MED MINDRE LOVEN ANGIR NOE ANNET).

IBMS ANSVAR FOR Å HOLDE KUNDEN SKADESLØS I HENHOLD TIL AVTALEN, GJELDER IKKE PÅ NOEN MÅTE FOR KUNDENS TILGANG TIL OG BRUK AV TWITTER-INNHOLDET.

### 6.3 Kundens forpliktelser

Kunden er ansvarlig for

- a. å aktivt overvåke og rapportere om, slik det fremkommer i punkt 5 (Teknisk støtte) ovenfor, problemer som oppstår i forbindelse med IBM SaaS;
- b. å vedlikeholde programvareplattformen (BigInsights og operativsystemet) slik at den oppfyller sikkerhetsstandardene;
- c. å vedlikeholde programvarebrannmuren på Internett-rettede servere på en måte som gir den nødvendige beskyttelsen som Kunden velger;
- d. problemer som skyldes at Kunden ikke har installert BigInsights-rettelser innen rimelig tid, eller ikke har oppdatert operativsystemet eller annen programvare;
- e. å utvikle, hvis nødvendig, programmer og applikasjoner på BigInsights-programvaren for kunne analysere data og oppnå innsikt fra dataene. Kunden er også ansvarlig for kvaliteten og ytelsen til slike programmer eller applikasjoner som er utviklet;
- f. å gi medlemmer av Kundens organisasjon tilgang til IBM SaaS ved deling av URL, brukernavn og passord som er tilgjengelige etter at IBM SaaS-klyngen er levert; og
- g. å sørge for kontinuiteten, kompatibiliteten og ytelsen til IBM SaaS-plattformen etter installering av tillatt programvare (inkludert pakker med åpen kilde), samt oppgradering av BigInsights eller operativsystemet.

Kunden kan

- bare installere og kjøre programvare på IBM SaaS, som er nødvendig for å utføre eller støtte analyse av data gjennom den forhåndsinstallerte BigInsights-programvaren. Kunden kan ikke installere eller bruke noen annen programvare av noe slag på IBM SaaS;
- installere tilleggspakker med åpen kilde til bruk sammen med IBM SaaS på nodene. IBM er ikke forpliktet til å støtte disse pakkene, og er ikke ansvarlig for hvordan ytelsen til IBM SaaS (BigInsights, operativsystemet eller maskinvareplattformen som et hele) påvirkes av disse tilleggspakkene.

## Vedlegg A

IBM BigInsights on Cloud gir forhåndsinstallerte Bare Metal-servere med BigInsights-programvare klar til bruk.

BigInsights-programvaren som er forhåndsinstallert på serverne, inneholder følgende funksjoner:

- IBM-sertifiserte Hadoop-basiskomponenter
- Administrasjonskonsoll
- Utviklingsverktøy
- Big SQL
- BigSheets
- Funksjoner for tekstanalyse
- Big R

IBM BigInsights on Cloud inneholder konfigurasjoner av datanoder (data nodes) og administrasjonsnoder (management nodes). Begge nodetyper er nødvendige for hver klynge.

- a. Datanodene inneholder data som skal analyseres, og kjører programmer utviklet av Kunden for analyse av dataene. Kunden fremskaffer dataene (unntatt data som IBM kan, men ikke er forpliktet til å, levere som en del av IBM SaaS i fremtiden (for eksempel Twitter-data)) samt tillatt programvare, programmer og applikasjoner (se punktet "Kundens forpliktelser").
- b. Administrasjonsnodene består av tjenester (som NameNode, Job Tracker, Management Console og HBase Master) til hjelp for administrasjon og overvåking av tjenestene på alle datanodene (som datanode, Hbase Region og Task Tracker).

IBM BigInsights on Cloud leveres basert på den konfigurasjonen som best oppfyller Kundens behov.

Følgende konfigurasjoner er tilgjengelige for nodene:

- Small data node – 2 x 8-kjerners 2650 v2 Sandy Bridge, 64 GB RAM, 16 TB (OS-disker), 20 TB (internlagerdisker)
- Small management node – 2 x 8-kjerners 2650 v2 Sandy Bridge, 64 GB RAM, 16 TB (OS-disker)
- Medium data node – 2 x 8-kjerners 2650 v2 Sandy Bridge, 128 GB RAM, 16 TB (OS-disker), 28 TB (internlagerdisker)
- Medium management node – 2 x 8-kjerners 2650 v2 Sandy Bridge, 128 GB RAM, 16 TB (OS-disker)
- Large data node – 2 x 8-kjerners 2690 v2 Sandy Bridge, 192 GB RAM, 16 TB (OS-disker), 32 TB (internlagerdisker)
- Large management node – 2 x 8-kjerners 2690 v2 Sandy Bridge, 192 GB RAM, 16 TB (OS-disker)