

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkt:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af følgende måling, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

4. Oprettelse af konto og adgang

Når Kunden er klar til at få en konto (kaldet Konto), får IBM SaaS-brugeren en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS-produktet beskytter både sin Konto-id og sit kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsig den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-salgskonsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver

Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

5.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

5.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

6. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

7.1 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

7.2 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

7.3 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

7.4 Benchmarking

Kunden må videregive resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS-produktet eller dets underkomponenter til tredjepart, hvis Kunden (A) offentliggør den fuldstændige metodik, der er anvendt til benchmarkingtesten, f.eks. konfiguration af hardware og software, installationsprocedure og konfigurationsfiler, (B) udfører Kundens benchmarkingtest, ved at IBM SaaS-produktet udføres i sit Specificerede Driftsmiljø med de sidste nye opdateringer og rettelser, der fås til IBM SaaS-produktet fra IBM eller tredjepart, som leverer IBM-produkter (kaldet Tredjepart), og (C) følger vejledningen i dokumentationen til IBM SaaS-produktet og på de af IBM's websteder, der har support til IBM SaaS-produktet, med hensyn til optimering af ydeevnen, og med hensyn til hvad der udgør den bedste praksis. Hvis Kunden offentliggør resultaterne af en benchmarkingtest af IBM SaaS, må IBM eller Tredjepart, uanset hvad der ellers er aftalt mellem Kunden og IBM eller Tredjepart, offentliggøre resultaterne af benchmarkingtest af Kundens produkter, forudsat at IBM eller Tredjepart overholder kravene i (A), (B) og (C) ovenfor, når IBM eller Tredjepart tester Kundens produkter.

7.5 Acceleratorer og prøvemateriale

IBM SaaS-produktet kan inkludere komponenter i kildekodeform ("Kildekomponenter") og andet materiale, der er identificeret som "Prøvemateriale". Kunden må kun kopiere og ændre Kildekomponenter og Prøvemateriale til intern brug. Det er dog en forudsætning, at Kunden ikke ændrer eller sletter copyrightangivelser eller bemærkninger i Kildekomponenterne eller Prøvematerialet. IBM leverer Kildekomponenterne og Prøvematerialet uden nogen supportforpligtelser, og som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkeligt eller underforstået, herunder garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til retlighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder.

Bilag A

1. IBM SaaS – Oversigt og funktioner

IBM SaaS-produktet tilbyder en samarbejdsbaseret, rollebaseret beslutningsstyringsplatform til indsamling, automatisering og administration af hyppige, regelbaserede forretningsbeslutninger, som kan gentages. IBM SaaS-produktet inkluderer værktøj og miljøer til udvikling, test og implementering af beslutningsserviceydelse i produktion.

IBM SaaS-produktet er tilgængeligt i tre forskellige konfigurationsstørrelser. Hver Forekomst er konfigureret til et bestemt ydeevneniveau, udtrykt ved gennemsnitligt antal forretningsbeslutninger pr. time.

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkt:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Driftsmiljø

IBM SaaS-produktet inkluderer et dedikeret udviklings-, test- og produktionsmiljø.

1.2 Aktiveringssoftware og adgang

Den Aktiveringssoftware, der er inkluderet i IBM SaaS, er:

- IBM Rule Designer

1.3 Adgang til Designer-værktøjet

Kunden kan få adgang til og downloade Aktiveringssoftwaren IBM Rule Designer fra IBM SaaS-driftsmiljøet med det formål at udvikle forretningsregelapplikationer. Aktiveringssoftwaren kører på et skrivebordssystem hos Kunden og opretter eksternt forbindelse til IBM SaaS.

1.4 Kontoadministrator

IBM SaaS-produktet giver Kunden en bruger-id og et kodeord til en kontoadministrator, som kontoadministratoren kan bruge til at få adgang til driftsmiljøet. Kontoadministratoren kan administrere en IBM SaaS-brugers adgang til driftsmiljøet og tildele og slette IBM SaaS-brugerroller. Kontoadministratoren kan tildele administratorrettigheder til flere IBM SaaS-brugere.

1.5 IBM SaaS-hjemmeside

IBM SaaS-brugere kan via IBM SaaS-hjemmesiden få adgang til de funktioner i IBM SaaS-driftsmiljøet, som er defineret for deres rolle.

1.6 Brugerstyringside

Kontoadministratoren kan via en brugerstyringside oprette og slette nye brugere og tildele roller. IBM SaaS-brugere går ind på brugerstyringsiden, hvis de skal administrere deres personlige brugeroplysninger. IBM SaaS-brugere kan få tildelt en eller flere roller, som giver adgang til specifikke, rolledefinerede IBM SaaS-funktioner.

1.7 E-mailadviseringer

IBM SaaS-produktet indeholder en adviseringsfunktion, som giver IBM SaaS-brugerne besked om deres IBM SaaS-adgang, rolletildeling og ændring af kodeord. Adviseringsfunktionen giver også administratorerne meddelelse om IBM SaaS-status og planlagte ændringer.

1.8 Automatisk, daglig onlinebackup

IBM SaaS-produktet foretager dagligt en backup, der bruges til automatisk retablering af IBM SaaS-produktet, hvis det skulle blive nødvendigt.

1.9 Eksport af kundeindhold

Kunden kan eksportere sit IBM SaaS-indhold fra IBM SaaS-produktet med henblik på lagring. Kunden vælger det sted, hvor det eksporterede indhold skal opbevares, og betaler for opbevaringen.

1.10 Automatisk overvågning og retablering

IBM SaaS-produktet overvåger tilgængeligheden af serviceydelsen og foretager en retablering, hvis serviceydelsen ikke svarer, eller det ikke er muligt at få kontakt til den.

2. IBM SaaS – Valgfrie funktioner

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional-serviceydelsen omfatter fjernadgang via ODC-onlineportalen for op til fem (5) udviklere (Abonnentens Kontaktpersoner). Abonnentens Kontaktpersoner har adgang døgnet rundt alle ugens dage til artikler i vidensbiblioteker, løsningsacceleratorer og -aktiver samt ubegrænset adgang til at sende anmodninger i en spørgsmål-og-svar-dialog med ODC-kundeaktiveringslederen og fagekspertes. Abonnentens Kontaktpersoner kan anmode om assistance til ethvert aspekt inden for ODM on Cloud, herunder platformsarkitektur, løsningsimplementering og leverancemetoder.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise-serviceydelsen omfatter fjernadgang via ODC-onlineportalen for op til ti (10) udviklere (Abonnentens Kontaktpersoner). Abonnentens Kontaktpersoner har adgang døgnet rundt alle ugens dage til artikler i vidensbiblioteker, løsningsacceleratorer og -aktiver samt ubegrænset adgang til at sende anmodninger i en spørgsmål-og-svar-dialog med ODC-kundeaktiveringslederen og fagekspertes i abonnementsperioden. Abonnentens Kontaktpersoner kan anmode om assistance til ethvert aspekt inden for ODM on Cloud, herunder platformsarkitektur, løsningsimplementering og leverancemetoder.

Abonnentens Kontaktperson kan engagere IBM ODC til hjælp med arbejdsproduktleverancer efter gensidig aftale med faste start- og slutpunkter i op til 24 timer pr. abonnementsmåned.

Arbejdsproduktleverancer kan omfatte assistance med bestemte mønstereksempler eller produktionsklar løsningskode. Abonnentens Kontaktpersoner kan også deltage i ugentlige telefonstatusmøder med en IBM ODC-kundeaktiveringsleder. IBM kan acceptere at tilbyde assistance til arbejdsproduktleverancer, som tager mere end 24 timer pr. abonnementsmåned, i henhold til en separat, skriftlig aftale med Kunden.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS-produktet giver mulighed for køb af ekstra udvikleradgang i forhold til det antal ODC Professional- eller Enterprise-udviklere, der indgår i disse produkter.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Servicemål (SLA) ikke overholdes.
- Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse;
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for IBM SaaS-produktet.

3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 60 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 60 minutters Nedetid = 43.140 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	= 5 % Availability Credit for et Opnået Servicemål på 99,86 % i den Kontraherede Måned
---	---

4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveserviceydelser.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.