

IBM Operational Decision Manager 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 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. Målenheter for omkostninger

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

- 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 av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

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 som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Når Kunden registreres for en konto ("Konto"), gir IBM IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

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

5.1 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 Abonnementperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

5.2 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.

5.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementperioden, 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 Abonnementperiode.

6. Teknisk støtte

I Abonnementperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post og et online-system for problemrapportering. Alle bearbeidelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM,

andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

7.2 "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.

7.3 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

7.4 Ytelsestesting

Kunden kan legge frem resultatene av ytelsestester (benchmark) av IBM SaaS eller delkomponenter i IBM SaaS til en tredjepart forutsatt at Kunden (A) gjør den fullstendige fremgangsmåten for testen (f.eks. maskinvare- og programvarekonfigurasjon, installeringsprosedyre og konfigurasjonsfiler) offentlig tilgjengelig, (B) utfører Kundens ytelsestesting ved å kjøre IBM SaaS i IBM SaaS' Spesifiserte driftsmiljø ved hjelp av de nyeste gjeldende oppdateringene og rettelsene som er tilgjengelige for IBM SaaS fra IBM eller tredjeparter som leverer IBM-produkter ("Tredjeparter"), og (C) følger all veiledning for ytelsestilpasning og best mulige fremgangsmåter som er tilgjengelig i dokumentasjonen til Programmet samt på IBMs nettsteder for støtte for Programmet. Hvis Kunden publiserer resultatene av ytelsestester (benchmark) for IBM SaaS, skal IBM og Tredjeparter uavhengig av hva som ellers fremgår i avtaler mellom Kunden og IBM eller Tredjepartene, ha rett til å publisere resultatene av ytelsestester i forbindelse med Kundens produkter, forutsatt at IBM eller Tredjepartene oppfyller kravene i (A), (B) og (C) ovenfor i sin testing av Kundens produkter.

7.5 Akseleratorer og Eksempelmateriale

IBM SaaS kan inneholde enkelte komponenter i kildekodeformat ("Kildekomponenter") og annet materiale som identifiseres som "Eksempelmateriale". Kunden kan kopiere og endre Kildekomponenter og Eksempelmateriale kun for internt bruk, men kan imidlertid ikke endre eller slette noen informasjon eller merknader om opphavsrett som finnes i Kildekomponentene eller Eksempelmaterialet. IBM leverer Kildekomponenter og Eksempelmateriale uten forpliktelser om støtte og i den stand de befinner seg ("AS IS"), UTEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER ELLER INTERFERENS OG UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL.

Vedlegg A

1. Oversikt over IBM SaaS samt funksjonalitet

IBM SaaS gir en samhandlings- og rollebasert plattform for beslutningstaking for registrering, automatisering og administrasjon av ofte forekommende, gjentatte regelbaserte forretningsmessige beslutninger. IBM SaaS inneholder verktøy og miljøer for å utvikle, teste og implementere beslutningstjenester for produksjon.

IBM SaaS-løsningen er tilgjengelig i tre konfigurasjoner med forskjellig størrelse. Hver Forekomst er konfigurert for et bestemt ytelsesnivå uttrykt i gjennomsnittlig antall forretningsmessige beslutninger per time.

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

- 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 omfatter et dedikert miljø for utvikling, testing og produksjon.

1.2 Aktiveringsprogramvare og tilgang

Aktiveringsprogramvaren som leveres sammen med IBM SaaS, er følgende:

- IBM Rule Designer

1.3 Tilgang til Designer-verktøyet

Kunden kan få tilgang til og laste ned Aktiveringsprogramvaren IBM Rule Designer fra IBM SaaS-driftsmiljøet for å utvikle forretningsregelapplikasjoner. Aktiveringsprogramvaren kjøres på et skrivebordssystem hos Kunden og fjerntilkobles til IBM SaaS.

1.4 Account Administrator

IBM SaaS gir Kunden en Account Administrator-brukerpålogging og et passord for å få tilgang til driftsmiljøet. Account Administrator har mulighet til å administrere IBM SaaS-brukerens tilgang til driftsmiljøet og tildele og slette IBM SaaS-brukerroller. Account Administrator kan tildele administratorrettigheter til flere brukere.

1.5 IBM SaaS-hjemmeside

På IBM SaaS-hjemmesiden kan IBM SaaS-brukere få tilgang til funksjoner i IBM SaaS-driftsmiljøet, som er definert for brukernes roller.

1.6 Brukeradministrasjonsside

En brukeradministrasjonsside gjør det mulig for en Account Administrator å opprette og slette nye brukere og tildele roller. IBM SaaS-brukere får tilgang til brukeradministrasjonssiden for å administrere sine private brukeropplysninger. IBM SaaS-brukere kan tildeles en eller flere roller som vil gi dem tilgang til bestemte rolledefinerte IBM SaaS-funksjoner.

1.7 E-postvarsler

IBM SaaS inneholder en varslingsfunksjon som varsler IBM SaaS-brukere om deres tilgang til IBM SaaS, rolletildelinger og passordendringer. Varslingsfunksjonen varsler også administratorer om IBM SaaS-status og planlagte endringer.

1.8 Daglig automatisk online sikkerhetskopiering

IBM SaaS skal utføre en daglig sikkerhetskopiering som brukes til automatisk gjenoppretting av IBM SaaS ved behov.

1.9 Eksport av Kundens innhold

Kunden kan eksportere Kundens IBM SaaS-innhold fra IBM SaaS for lagring. Kunden velger og betaler selv for stedet der det eksporterte innholdet lagres.

1.10 Automatisert overvåking og gjenoppretting

IBM SaaS overvåker tilgjengeligheten av tjenesten og utfører en gjenoppretting hvis tjenesten ikke svarer eller ikke kan nås.

2. Valgbare funksjoner i IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional-tjenesten omfatter ekstern tilgang via en online ODC-portal for inntil fem (5) utviklere ("Abonnentkontakter"). Abonnentkontakter har tilgang 24 timer i døgnet 7 dager i uken (24/7) til artikler i et kunnskapsbibliotek, løsningsakseleratorer og ressurser, samt ubegrenset tilgang til å sende forespørsler i en dialog for spørsmål og svar til den ODC-kundeansvarlige og fagekspert. Abonnentkontakter kan be om hjelp innenfor alle områder av ODM on Cloud, inkludert plattformarkitektur, løsningsimplementering og leveringsmetodologi.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise-tjenesten omfatter ekstern tilgang via en online ODC-portal for inntil ti (10) utviklere ("Abonnentkontakter"). Abonnentkontakter har tilgang 24 timer i døgnet 7 dager i uken (24/7) til artikler i et kunnskapsbibliotek, løsningsakseleratorer og ressurser, samt ubegrenset tilgang til å sende forespørsler i en dialog for spørsmål og svar til den ODC-kundeansvarlige og fagekspert i abonnementsperioden. Abonnentkontakter kan be om hjelp innenfor alle områder av ODM on Cloud, inkludert plattformarkitektur, løsningsimplementering og leveringsmetodologi.

Abonnentkontakten kan engasjere IBM ODC for å få hjelp til omforente arbeidsproduktleveranser med bestemte start- og sluttpunkter i inntil 24 timer per måned med abonnement. Arbeidsproduktleveranser kan omfatte hjelp til bestemte mønstereksempler eller produksjonsklar løsningskode. Abonnentkontakter kan også delta i ukentlige statusmøter per telefon med en IBM ODC-kundeansvarlig. For hjelp til arbeidsproduktleveranser som vil ta mer enn 24 timer per måned med abonnement, kan IBM akseptere å gi slik hjelp gjennom en separat skriftlig avtale med Kunden.

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

IBM SaaS gir mulighet for å anskaffe tilgang for flere utviklere til ODC Professional eller Enterprise utover antallet utviklere som er inkludert i disse løsningene.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
 - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 60 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 60 minutter med Nedetid = 43.140 minutter <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 99,86 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
--	--

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.