

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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 de Generelle betingelsene. 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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) 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 av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. **Gigabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Gigabyte er definert som 2 opphøyd i 30. potens byte med data (1.073.741.824 byte). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Gigabyte som behandles av IBM SaaS 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 som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via online-fora og et online-system for problemrapportering. IBM vil gjøre IBM Software as a Service Support Handbook tilgjengelig for Kunden, og denne håndboken inneholder kontaktinformasjon for teknisk støtte samt informasjon om prosesser og annen informasjon. Teknisk støtte tilbys sammen med IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

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

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Generelt

Kunden aksepterer at IBM kan referere til Kunden som abonnent på IBM SaaS i pressemeldinger eller markedsføringsmateriell.

6.2 "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.

6.3 Beskrivelse av sikkerhet

Denne IBM SaaS-løsningen følger IBMs retningslinjer for datasikkerhet og personvern for IBM SaaS, som er tilgjengelig på adressen <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, samt eventuelle tilleggsbetingelser som fremkommer i dette punktet. Endringer i IBMs retningslinjer for datasikkerhet og personvern vil ikke redusere IBM SaaS-løsningens sikkerhet.

IBM varsler Kunden om sikkerhetshendelser, men det er Kundens ansvar å undersøke og håndtere slike hendelser. IBM forbeholder seg rett til å isolere og stoppe IBM SaaS midlertidig hvis løsningen er bragt i fare på grunn av en uløst hendelse.

IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-løsningen krypterer innhold under overføring av data mellom IBMs nettverk og Kundens nettverk. IBM SaaS krypterer ikke lagret innhold som venter på dataoverføring. Kunden er ansvarlig for å kryptere innhold før det tilføyes IBM SaaS.

6.3.1 Personopplysninger og lovregulerte data

For løsninger som er implementert i Managed Services Zone (definert i Vedlegg A), angir Tjenestebeskrivelsen eller Bruksbetingelsene for de aktuelle løsningene sikkerhetskravene for behandling av personopplysninger og lovregulerte data.

For løsninger som er implementert i Hosted Zone, er IBM SaaS ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for lovregulert innhold, som personopplysninger eller sensitive personopplysninger. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om denne IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS.

6.3.2 Bruk av Sammenfattede data

IBM kan overvåke Kundens bruk av IBM SaaS til bruk for IBMs interne undersøkelser, testing og utvikling av forbedringer eller utvidelser av IBM SaaS, eller til utvikling av nye tjenester eller levering av tilleggstjenester til Kunden, som gir brukerne en mer skreddersydd og meningsfylt brukeropplevelse. I dette arbeidet kan IBM samle inn og analysere, i aggregert og anonymisert format, sammendragsinformasjon som gjenspeiler hvordan Kundens autoriserte brukere bruker IBM SaaS, og kan utarbeide rapporter, undersøkelser, analyser samt andre arbeidsprodukter som er et resultat av denne innsamlingen og analysen (samlet kalt "Sammenfattede data"). IBM beholder eiendomsretten til Sammenfattede data.

6.4 Kundens forpliktelser

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Fylle ut spørreskjemaet for Virtual Private Network ("VPN") og returnere det til IBM for gjennomgang før startdatoen for VPN-konfigurering.
- Utpeke en teknisk kontaktperson med god kjennskap til Kundens bedriftsnettverk, VPN og sikkerhetskrav.
- Sørge for at en sikkerhets- og nettverksadministrator er tilgjengelig i konfigurerings- og valideringsfasen av VPN-konfigureringen, som kan samarbeide med IBM om fullføringen av konfigureringen.
- All administrasjon, vedlikehold, endring, konfigurering og testing av maskinvare og programvare på Kundens installasjonssted, som skal brukes for VPN.
- Testing av brukeraksept for å validere VPN-konfigurasjonen under implementeringen.
- Varsling via online-systemet for problemrapportering om nødvendige endringer av VPN-konfigurasjonen.

Vedlegg A

1. Beskrivelse av IBM SaaS

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) er en implementeringsmodell som gir privat, grunnleggende tilkobling mellom forskjellige aktiverte, separat anskaffede IBM SaaS-løsninger og dessuten alternativer for sikker kundetilkobling. De to hovedkategoriene i disse løsningene omfatter følgende:

- Fullt administrerte IBM Analytics-løsninger (for eksempel dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud og Cognos BI).
- Vertede IBM Analytics-løsninger (for eksempel DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud og DataStage on Cloud) og programvare administrert av Kunden installert på ICIA-servere.

IBM SaaS i Hosted Zone omfatter følgende:

- Varsling av hendelser
- Administrasjon av maskinvare/infrastruktur, unntatt for:
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Varsling og håndtering av problemer med fysisk lag for IBM-administrert infrastruktur:
- Utstyrssikkerhet, tilgangskontroll og vedlikeholdsposter
- Avhending og gjenbruk av medier

Kunden må anskaffe følgende rettigheter:

- IBM Cloud Integrated Analytics Entitlement; og
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity, IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance eller IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

Med henblikk på dokumentet som inneholder retningslinjer for datasikkerhet og personvern, og hvis ikke annet er angitt i løsningsbeskrivelsene nedenfor, er IBM SaaS-løsningen klassifisert som en IaaS-løsning (Infrastructure as a Service).

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

IBM Cloud Integrated Analytics Environment implementeres i et IBM SoftLayer-datasenter som består av to soner:

- a. En Managed Services Zone, der administrerte CIAE-tjenester (inkludert IBM-administrerte Site-to-Site-VPN-tilkoblinger) er implementert sammen med IBM Analytics-administrerte SaaS-løsninger. Denne sonen administreres av IBM. Med henblikk på dokumentet som inneholder retningslinjer for datasikkerhet og personvern, er Managed Services Zone-delen av løsningen klassifisert som en SaaS-løsning (Software as a Service).
- b. En Hosted Zone, der IBM Analytics-vertede SaaS-løsninger er implementert. Disse systemene kan være følgende:
 - Vertede løsninger som DB2 on Cloud
 - ICIA-servere, definert nedenfor.
 - Hosted Zone kan være eksternt beskyttet av en brannmur, ved en IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance eller IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance separat anskaffet og administrert av Kunden.

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Den IBM-administrerte Site-to-Site-VPN-tjenesten. IBM avslutter automatisk alle VPN-tilkoblinger når bruken av IBM Cloud Integrated Analytics Environment opphører. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-tjenesten bruker Site-to-Site IPsec VPN-teknologi.

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

En sikkerhetsfunksjon implementert i Hosted Zone og administrert av Kunden. Brukes av Kunden til å aktivere en Site-to-Site-VPN-tilkobling administrert av Kunden eller en Client-to-Site VPN-tilkobling administrert av Kunden, samt til å beskytte Hosted Zone mot Internett med en brannmur.

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Et redundant par med sikkerhetsfunksjoner implementert i Hosted Zone og administrert av Kunden, som kan brukes til å aktivere en Site-to-Site-VPN-tilkobling administrert av Kunden eller en Client-to-Site VPN-tilkobling administrert av Kunden, samt til å beskytte Hosted Zone mot Internett med en brannmur.

1.5 ICIA-servere

IBM Cloud Integrated Analytics Environment-servere som er implementert i Hosted Zone, blir brukt til applikasjoner eid av Kunden som trenger tilkobling med høy hastighet og kort reaksjonstid til andre applikasjoner i Managed Services Zone og Hosted Zone.

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

En SoftLayer-server administrert av Kunden med minimumsspesifikasjon 1 felles virtuell kjerne, 4 GB RAM, 25 GB SAN-disk.

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

En SoftLayer-server administrert av Kunden med minimumsspesifikasjon 4 private virtuelle kjerner, 16 GB RAM, 100 GB SAN-disk.

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

En SoftLayer-server administrert av Kunden med minimumsspesifikasjon 8 private virtuelle kjerner, 32 GB RAM, disk1 100 GB SAN-disk, disk2 100 GB SAN-disk.

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

En IBM SoftLayer-server administrert av Kunden med minimumsspesifikasjon 16 private virtuelle kjerner, 64 GB RAM, disk1 100 GB SAN-disk, disk2 100 GB SAN-disk.

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

SAN-lagerplass kan tilføyes til ICIA-servere i trinn på 100, 250 eller 500 GB.