

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM Bluemix, IBMs nettskyplattform med åpen standard for bygging, kjøring og administrasjon av apper og tjenester, er en teknisk forutsetning for IBM SaaS. Nye brukere kan registrere seg for tilgang via et online registrerings skjema: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- 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. 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. **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.

3.2 Pris for eksterne tjenester

Eksterne tjenester anskaffes per Engasjement og faktureres til prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

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

Avansert støtte for IBM Bluemix (tidligere kalt Standard-støtte) er inkludert i IBM SaaS, og gis via online-fora og et online-system for problemrapportering som er tilgjengelig fra kundeportalen på <https://support.ibmcloud.com>. 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. Problemer med alvorsgrad 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 alvorsgrad 2.	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 reklame- eller markedsføringsmateriell.

6.2 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.

6.3 "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.

6.4 Sikkerhetsinformasjon

6.4.1 Privacy Shield

Denne IBM SaaS-løsningen er inkludert i IBMs Privacy Shield-sertifisering, som gjelder når Kunden velger at IBM SaaS skal vertes i et datasenter i USA. IBM Privacy Shield Privacy Policy gjelder for denne løsningen, og er tilgjengelig her: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Personopplysninger og lovregulerte data

Denne IBM SaaS-løsningen er 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. IBM SaaS kan ikke brukes til overføring eller lagring av Beskyttede helseopplysninger (Protected Health Information (PHI)) slik dette er definert og beskyttet ifølge den amerikanske loven Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA), med mindre (a) IBM og Kunden har inngått en avtale av typen Business Associate Agreement, og (b) IBM bekrefter skriftlig overfor Kunden at IBM SaaS kan brukes sammen med PHI. IBM SaaS skal under ingen omstendighet brukes til behandling av PHI som et "health care clearinghouse" slik dette er definert i HIPAA.

6.4.3 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.

6.4.4 Brukeradministrasjon

Når IBM SaaS klargjøres, blir det opprettet en enkelt administrativ bruker for Kunden. dashDB-konsollen gjør det mulig for administrative brukere å opprette flere brukere. Kunden er fullt ansvarlig for å administrere brukerne som defineres via konsollen, og for tilgangsnivået de tildeles.

6.4.5 Direkte tilgang til IBM SaaS-datalageret

Både administrative og vanlige brukere kan få direkte tilgang til IBM SaaS-datalageret ved hjelp av IBM DB2-klientprogrammer som kjøres utenfor IBM SaaS. Kunden er fullt ansvarlig for å sørge for at slik tilgang er sikret i henhold til Kundens krav. Kunden kan for eksempel konfigurere klientene slik at SSL brukes til å beskytte nettverkstrafikken.

6.4.6 Tilgangskontroll på tabellnivå

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å administrere tilgangrettighetene som er knyttet til enkelte databaseobjekter, som tabeller. Kunden er fullt ansvarlig for å tildele, administrere og vurdere disse tilgangsrettighetene.

6.4.7 Revisjonsrapporter

Overvåkingsrapporter gjøres tilgjengelige for Kunden gjennom dashDB-konsollen. Kunden er fullt ansvarlig for å lese og tolke rapportene for å avgjøre om aktiviteten de gjenspeiler, er godkjent.

6.4.8 Kryptering

IBM SaaS-databasene krypteres automatisk. Krypteringen bruker AES (Advanced Encryption Standard) i CBC-modus (Cipher-Block Chaining) med en 256-bits nøkkel. Databasesikkerhetskopier komprimeres og krypteres dessuten automatisk. Sikkerhetskopier krypteres ved hjelp av AES i CBC-modus med 256-bits nøkler.

7. Mål for servicenivåer

IBM har følgende servicenivåmål ("SLO" (Service Level Objective)) for IBM SaaS etter at IBM har gjort IBM SaaS tilgjengelig for Kunden.

IBMs SLO er 99,9 % tjenestetilgjengelighet målt ved følgende:

- a. Muligheten til å implementere en applikasjon gjennom portalen eller fra kommandolinjen
- b. Muligheten til å koble til en applikasjonstjeneste
- c. Tilgjengeligheten av en enkelt tjenesteforekomst

Det tilbys ingen servicenivåkrediteringer eller rapportering på nåværende tidspunkt.

Vedlegg A

1. Beskrivelse av IBM SaaS

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

dashDB Enterprise for Transactions SaaS-løsningene gir en dashDB-database som er optimalisert for online transaksjonsbehandling (Online Transaction Processing (OLTP)). Tjenesten omfatter en database som lagrer brukerdata i strukturert format. Denne databasen kan brukerne få tilgang til og modellere etter egne behov gjennom tjenestens konsoll. Tjenestens konsoll gjør det mulig å opprette tabeller, laste inn data i tabellene og søke i dataene som er lastet inn.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

En SQL-database per tjenesteforekomst på en dedikert server med 8 GB RAM og 2 vCPUer. Gir inntil 500 GB med lagerplass for data og logger.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

En SQL-database per tjenesteforekomst på redundante, dedikerte virtuelle servere med 8 GB RAM og 2 vCPUer. Gir inntil 500 GB med lagerplass for data og logger.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

En database per tjenesteforekomst på en dedikert Bare Metal Server med 128 GB RAM og 12 kjerner. Gir inntil 1400 GB med SSD-lagerplass for data og logger.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

En SQL-database per tjenesteforekomst på redundante, dedikerte Bare Metal Servere med 128 GB RAM og 12 kjerner. Gir inntil 1400 GB med SSD-lagerplass for data og logger.

2. Eksterne tjenester

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Gir inntil 50 timer med eksternt leverte konsulenttenester for oppstartsaktiviteter, inkludert (1) hjelp til identifisering av brukstilfeller, (2) veiledning vedrørende beste praksis for rapporter, dashbord og andre systemverktøy, (3) veiledet hjelp til og råd vedrørende klargjøring, utføring og validering av den første datainnlastingen, og (4) andre emner av interesse innenfor administrasjon og konfigurering (samlet kalt "Oppstartsaktiviteter"). Tjenester anskaffes per Engasjement og utløper 90 dager fra anskaffelsesdatoen for rettigheten til denne eksterne tjenesten, eller fra datoen IBM varsler Kunden om at Kundens tilgang til IBM SaaS er tilgjengelig, avhengig av hva som inntreer sist, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Gir inntil 50 timer med eksternt leverte konsulenttenester for utføring av Oppstartsaktiviteter eller andre aktiviteter angitt og definert på anskaffelsestidspunktet i ett eller flere omforente transaksjonsdokumenter. Tjenester anskaffes per Engasjement og utløper 12 måneder fra anskaffelsesdatoen for rettigheten til denne eksterne tjenesten, eller på den siste datoen i den første IBM SaaS-abonnementsperioden, avhengig av hva som inntreer først, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.