

# IBM Operational Decision Manager on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

## 1. Storitev v oblaku

IBM Operational Decision Manager on Cloud je rešitev v obliki programske opreme kot storitve (software-as-a-service), ki zagotavlja celovito platformo za upravljanje odločanja za doseganje učinkovite avtomatizacije odločanja znotraj enega oziroma več poslovnih sistemov.

Storitev v oblaku je na voljo v treh konfiguracijah, ki se razlikujejo po velikosti. Vsak primerek je konfiguriran za določeno raven zmogljivosti, izraženo s povprečjem poslovnih odločitev na uro. Ti posebni pogoji za ponudbo SaaS pokrivajo naslednje ponudbe storitve v oblaku:

- 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

Osnovne zmožnosti vključujejo:

- a. Delovno okolje – storitev v oblaku vključuje en sam primerek z namenskim razvojnim, testnim, in produkcijskim okoljem.
- b. Spletno mesto storitve v oblaku – storitev v oblaku vključuje spletno mesto, ki uporabnikom omogoča dostop do delovnih okolij in zmožnosti za opravljanje skrbništva za konfiguriranje ter upravljanje storitve v oblaku.
- c. Obvestila po e-pošti – funkcija obveščanja, ki obvešča uporabnike o njihovem dostopu do storitve v oblaku in spremembah gesla ter poleg tega obvešča skrbnike o stanju storitve v oblaku in načrtovanih spremembah.
- d. Dnevno samodejno varnostno kopiranje prek spleta – storitev v oblaku izvaja dnevno varnostno kopiranje, ki se lahko uporablja kot avtomatizirana obnovitev storitve v oblaku. Varnostna kopija je šifrirana in se shrani v podatkovnem centru na drugi lokaciji.
- e. Izvoz naročnikove vsebine – funkcija za izvoz, ki omogoča izvoz naročnikove vsebine iz storitve v oblaku in hranjenje na lokaciji, ki jo izbere naročnik, in to na naročnikove stroške.
- f. Avtomatiziran nadzor in obnova – nadzira razpoložljivost storitve v oblaku in izvede obnovo, če storitev postane neodzivna ali nedosegljiva.
- g. Skrbnik računov – ima uporabniško ime in geslo za prijavo za dostop do operacijskega okolja za namen upravljanja uporabniškega dostopa do operacijskega okolja in dodeljevanje ter brisanje uporabniških vlog. Dostop s pravicami skrbnika računov je mogoče dodeliti več uporabnikom.

## 1.2 Izbirne funkcije

### 1.2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Storitev On Demand Consulting (ODC) Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ pet (5) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve ODM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo delovanja.

### 1.2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Storitev ODC Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ deset (10) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo v naročniškem obdobju neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za

pomoč glede kateregakoli vidika storitve ODM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo delovanja.

Naročniška kontaktna oseba lahko uporablja storitev IBM ODC za pomoč glede vzajemno dogovorjenih delovnih produktivnih postavk z omejenim začetkom in koncem največ 24 ur v naročniškem mesecu. Delovne produktne postavke lahko vključujejo pomoč glede posebnih primerov vzorcev ali kode rešitve, ki je pripravljena za produkcijo. Naročniške kontaktne osebe so poleg tega vključene v tedenskih klicih vodje IBM-ove naročniške podpore ODC v zvezi s stanjem. IBM lahko zagotovi pomoč pri delovnih produktivnih postavkah, ki bodo trajale dlje kot 24 ur v naročniškem mesecu na podlagi ločene pisne pogodbe z naročnikom.

### 1.2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Storitve v oblaku nudijo možnost nakupa dodatnega dostopa razvijalcev do storitve ODC Professional ali Enterprise za razvijalce, poleg količine, ki je vključena v teh ponudbah.

## 2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede zaščite in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

## 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za uveljavljanje zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kot nadomestilo bo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) izdan dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa izpada zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za katerikoli pogodbeni mesec ne sme presegati ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

### 3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\*Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 60 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 60 minut nerazpoložljivosti = 43.140 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	--

#### 4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v dokumentaciji za spletno storitev in priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 2 ur	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

#### 5. Vzdrževanje

IBM bo naročnika prek e-pošte obvestil o vseh različicah, izdajah in posodobitvah storitve v oblaku ter si bo komercialno razumno prizadeval za koordiniranje uvedbe takih posodobitev z naročnikom. Naročnik potrjuje in soglaša, da bo IBM v storitev v oblaku razmestil vse izdaje in posodobitve programske opreme v roku 45 dni od datuma, na katerega je katerakoli različica in/ali posodobitev postala splošno razpoložljiva. Naročnik lahko IBM-u lahko posreduje določene datume ali ure, ki mu v obdobju teh 45 dni ne bi ustrezali, in IBM bo posodobitve poskušal razporediti zunaj teh časovnih okvirov. Naročnik mora zagotoviti, da vse licence za mesto uporabe, ki se uporabljajo s storitvijo v oblaku, pokrivajo ustrezno raven, kot je navedeno v podrobnostih sistemskih zahtev na spletnem mestu IBM-ove podpore.

## 6. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 6.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo v meritvenem obdobju, navedene v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

### 6.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

## 7. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## 8. Podporna programska oprema.

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku. Podporna programska oprema, ki je vključena v storitev v oblaku, je:

- IBM Rule Designer

### Dostop do orodja Designer

Naročnik lahko dostopa do in prenese podporno programsko opremo IBM Rule Designer za razvoj aplikacij za podporo odločanju. Podporna programska oprema se izvaja na namiznem računalniškem sistemu naročnika in se oddaljeno povezuje s storitvijo v oblaku.

## 9. Povezave do spletnih mest neodvisnih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku posreduje vsebino v zunanje spletno mesto ali drugo storitev, ki je povezana s storitvijo v oblaku oziroma storitev v oblaku omogoča dostop do nje, naročnik in uporabnik storitve v oblaku zagotovita IBM-u soglasje za omogočanje takšnega posredovanja vsebine, vendar pa takšna interakcija zadeva samo naročnika in zunanje spletno mesto oziroma storitev. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

## 10. Primerjalno preizkušanje

Naročnik lahko razkrije rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov storitve v oblaku ali njenih podkomponent katerikoli tretji osebi pod pogojem, da (A) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno za primerjalni preizkus (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (B) izvede primerjalni preizkus tako, da se storitev v oblaku izvaja v delovnem okolju, ki je predpisano zanj, in so uporabljene najnovejše veljavne posodobitve in popravki, ki so na voljo za storitev v oblaku s strani IBM-a ali tretjih oseb, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (C) upošteva morebitne oziroma vse smernice glede dobrih praks pri nastavljanju zmogljivosti, ki so na voljo v dokumentaciji za program in na IBM-ovih spletnih mestih s podporo za program. Če naročnik objavi rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov za storitev v oblaku, imajo IBM in tretje osebe, ne glede na morebitna nasprotujoča določila v pogodbi med naročnikom in IBM-om ali tretjimi osebami,

pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov glede na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oziroma tretje osebe pri preizkušanju naročnikovih produktov upoštevajo zgornje zahteve pod (A), (B) in (C).

## **11. Pospeševalniki in vzorčno gradivo**

Storitev v oblaku lahko vključuje nekatere komponente v obliki izvorne kode ("komponente v izvorni kodi") in drugo gradivo, označeno kot vzorčno gradivo. Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v komponentah v izvorni kodi ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo brez obveznosti glede podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNEGA JAMSTVA, BODISI IZRECNEGA ALI NAKAZANEGA, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.