

## IBM Operational Decision Manager on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

### 1. Storitve v oblaku

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

Storitev v oblaku je na voljo bodisi konfigurirana za določeno raven zmogljivosti glede na povprečno število poslovnih odločitev na uro, kar vključuje naslednje možnosti:

- 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

bodisi na podlagi števila odločitev in artefaktov, kar vključuje naslednje možnosti:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement
- IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement

Osnovne zmogljivosti v oblaku upravljane storitve vključujejo:

- a. Operacijsko okolje  
Storitve v oblaku vključujejo en sam primerek z namenskim razvojnim, preizkusnim in produkcijskim okoljem za izvajanje.
- b. Spletno mesto storitev v oblaku  
Storitve v oblaku vključujejo spletno mesto, ki uporabnikom omogoča dostop do delovnih okolij in skrbniških zmožnosti, ki so definirane za njihovo vlogo.
- c. E-poštna obvestila  
Funkcija obveščanja, ki obvešča uporabnike o njihovem dostopu do storitev v oblaku in spremembah gesla ter poleg tega obvešča skrbnike o stanju storitev v oblaku in načrtovanih spremembah.
- d. Vsakodnevno samodejno spletno varnostno kopiranje  
Storitve v oblaku vsakodnevno ustvarjajo varnostne kopije, ki jih je mogoče uporabiti za avtomatizirano obnovitev storitev v oblaku. Varnostna kopija je šifrirana in se shrani v podatkovnem središču na drugi lokaciji.
- e. Izvažanje naročnikove vsebine  
Funkcija izvoza, ki omogoča izvoz naročnikove vsebine iz storitev v oblaku in shranjevanje na lokaciji, ki jo izbere naročnik, in sicer na naročnikove stroške.
- f. Samodejni nadzor in obnovitev  
Nadzira razpoložljivost storitev v oblaku in izvede obnovitev, če storitve postanejo neodzivne ali nedosegljive.
- g. Skrbnik računov  
Storitve v oblaku naročniku zagotavljajo uporabniško prijavo in geslo za skrbnika računov, da lahko dostopa do operacijskega okolja. Skrbnik računov bo imel možnost upravljati dostop uporabnikov storitev v oblaku do operacijskega okolja ter dodeljevati in brisati vloge uporabnikov storitev v oblaku. Skrbnik računov lahko dodeli skrbniške pravice dodatnim uporabnikom storitev v oblaku.

h. Stran za upravljanje uporabnikov

Na strani za upravljanje uporabnikov lahko skrbniki računa ustvarjajo in brišejo nove uporabnike ter dodeljujejo vloge. Uporabniki storitev v oblaku upravljajo svoje osebne uporabniške podatke na strani za upravljanje uporabnikov. Uporabnike storitev v oblaku je mogoče dodeliti eni ali več vlogam, ki omogočajo dostop do posameznih z vlogami pogojenih zmogljivosti storitev v oblaku.

**Storitev v oblaku, zagotovljena kot "Hybrid Entitlement"**

Če so storitve v oblaku označene kot "Hybrid Entitlement", lahko naročnik dostopa do zgoraj opisane funkcionalnosti v okolju v oblaku, s katerim upravlja IBM, ter si prenese in namesti program v okolje po lastni izbiri.

IBM-ovi programi, ki so del vsake storitve Hybrid Entitlement, so naslednji:

- IBM Decision Center Monthly Managed Decision Artifacts with IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement
- IBM Decision Server Standard Monthly Rules Decisions with IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement

**1.1 Izbirne funkcije**

**1.1.1 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.

**1.1.2 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 produktivne 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.

**1.1.3 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**

Te storitve v oblaku so skladne z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebnimi podatki in občutljivimi osebnimi podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga predstavljata obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Storitve v oblaku niso zasnovane za obdelavo podatkov, za katere veljajo dodatne zakonske zahteve.

Storitev v oblaku izpolnjuje zahteve HIPAA v skladu z Zakonom o prenosu zdravstvenih podatkov in povezani odgovornosti iz leta 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPAA). IBM bo

za to ponudbo podpisal pogodbo o poslovnem partnerstvu in bo po podpisu te pogodbe enkrat letno izvajal preizkušanje skladnosti.

## 2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

Storitev v oblaku šifrira vsebino med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in naročnikovo končno točko. Storitev v oblaku šifrira podatke v času mirovanja.

Storitev v oblaku uvaja naslednje dodatne varnostne funkcije: okolje izoliranega najemnika, redno testiranje prodiranja, overjanje uporabnika, postopki operacij v skladu s standardi ISO in varnostnimi praksami. Vsa komunikacija je šifrirana v skladu s standardi FIPS 140-2. Storitev v oblaku podpira dodajanje naslovov IP na seznam dovoljenih za varno izhodno povezavo z evidenčnimi sistemi, ki se izvajajo v naročnikovem omrežju.

Te storitve v oblaku so vključene v IBM-ovo potrjeno o zasebnostnem ščitju in se uporabljajo, če se naročnik odloči za gostovanje storitev v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanje pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora 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 prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo na podlagi prijave zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot 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 storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom 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 uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve 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 storitev

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 storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
<hr/> Skupaj 43.200 minut	

#### 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	<b>Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> 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	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba poslovne 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	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> 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	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> 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 storitev 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 dneva, na katerega je katerakoli različica in/ali posodobitev postala splošno razpoložljiva. Naročnik IBM-u lahko posreduje posamezne dneve ali ure, ki mu v obdobju teh 45 dni ne bi ustrezali, in IBM bo posodobitve poskušal razporediti zunaj določenih 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 zaračunavanje**

### **6.1 Metrike zaračunavanja**

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. Milijon odločitev na podlagi pravil je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Odločitev na podlagi pravil je rezultat poziva nabora pravil iz strežnika za izvajanje pravil. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število odločitev na podlagi pravil, zaokroženo na najbližji milijon, ki jih storitev v oblaku izvede ali obdela med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. Tisoč artefaktov upravljanih odločitev je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Artefakt upravljanih odločitev je predmet, ki ga upravlja strežnik za upravljanje odločitev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število artefaktov odločitev, zaokroženo na najbližjo tisočico, ki jih upravlja storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse primere uporabe.

### **6.2 Delni mesečni stroški**

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

### **6.3 Zaračunavanje presežkov**

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

## **7. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja**

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih 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 v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

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

## **8. Dodatna določila**

### **8.1 Splošno**

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

### **8.2 Podporna programska oprema**

Storitev v oblaku vključuje uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik namesti v svoje sisteme, da olajša uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE". Podporna programska oprema, ki je vključena v storitev v oblaku, je IBM Rule Designer. To opremo je mogoče uporabljati za razvoj aplikacij za odločanje.

### **8.3 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev neodvisnih ponudnikov**

Če naročnik ali uporabnik storitev v oblaku prenaša vsebino v spletno mesto tretje osebe ali v drugo storitev, ki je povezana z ali dostopna s strani storitev v oblaku, naročnik in uporabnik storitev v oblaku zagotovita IBM-u soglasje za omogočanje vsakega takega prenosa vsebine, vendar je taka interakcija izključno med naročnikom in spletnim mestom tretje osebe ali storitve. IBM ne jamči ali daje zagotovil za taka spletna mesta ali storitve tretjih oseb in zanje ni odgovoren.

### **8.4 Primerjalno preizkušanje**

Naročnik lahko razkrije rezultate morebitnih primerjalnih preizkusov storitev 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).

### **8.5 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 izvorne kode in vzorčno gradivo brez obvez podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNIH JAMSTEV, IZRECNIH ALI PREDPOSTAVLJENIH, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER PREDPOSTAVLJENA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.