

IBM Payments Gateway

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS-produktet.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Tusind Begivenheder (Thousand Events)** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Brugsrettigheder af typen Tusind Begivenheder er baseret på antal forekomster af en bestemt begivenhed, som er relateret til brugen af IBM SaaS, målt i pakker på tusind. Brugsrettigheder af typen Tusind Begivenheder gælder det specifikke IBM SaaS-produkt, og begivenhedstypen kan ikke udskiftes eller sammenlægges med andre brugsrettigheder af typen Tusind Begivenheder til et andet IBM SaaS-produkt eller en anden begivenhedstype. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække alle begivenheder, som opstår i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Begivenhed (Event)** – i dette IBM SaaS-produkt defineres en Begivenhed som en Hovedtransaktion, der tælles i pakker på et tusind. En Hovedtransaktion er en række instruktioner, som stammer fra en applikation, der er ekstern i forhold til programmet (f.eks. en kanal med bankydelse på internettet eller en kanal til angivelse af manuelle beskeder), eller som udløses af en begivenhed i programmet (f.eks. tilbagevendende betaling eller tidspunkt på dagen for start af bulkbehandling). Hovedtransaktionen styrer den tilhørende forretningsaktivitet og logiske arbejdsenhed, herunder alle opdateringer og begivenheder, som er knyttet til de forskellige behandlingstrin, og slutter, når den sidste instruktion er sendt til en ekstern applikation, eller behandlingscyklussen er afsluttet. En Hovedtransaktion starter underliggende transaktioner i løbet af sin behandlingscyklus.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvis.

3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret vil angive, om IBM SaaS-produktet fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. Beviset angiver en af følgende muligheder:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsiges den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS-produktet og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS-produktet og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS-produkt bliver annulleret. Når Kundens adgang opsiges, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor opsigelsen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS-produktet ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS-produktet ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS-produktet fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS-produktet efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og telefon. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemlapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Besked til Kunden inden for 15 minutter	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en servicefacilitet eller -funktion, eller der er risiko for, at Kunden ikke kan overholde tidsfrister.	Besked til Kunden inden for 15 minutter	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktionaliteten kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Ingen besked nødvendig	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Ingen besked nødvendig	Mandag – fredag i arbejdstiden

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Datasikkerhed

IBM og Kunden er hver især ansvarlig for at overholde sine respektive forpligtelser i henhold til lovgivningen vedrørende beskyttelse af personoplysninger (som defineret i gældende persondatalovgivning), som opbevares eller behandles af IBM for Kunden i henhold til denne Aftale (kaldet Kundens Data). Ved at underskrive denne Aftale udpeger Kunden IBM som databehandler af Kundens Data. Kunden er eneansvarlig for at bestemme formålet med og metoderne til IBM's behandling af Kundens Data i henhold til denne Aftale, herunder sørge for, at en behandling, der foretages i henhold til Kundens instruktioner, ikke indebærer, at IBM handler i strid med gældende persondatalovgivning. IBM og Kunden bekræfter, at de ikke undersøger, om den anden Part tager nødvendige forholdsregler for at overholde gældende persondatalovgivning. Der er intet i denne Aftale, der forhindrer Parterne i hver især at tage de forholdsregler, som den pågældende Part anser for nødvendige for at overholde gældende persondatalovgivning. Kunden er indforstået med, at Kunden er eneansvarlig for at afgøre, om de sikkerhedsforanstaltninger, der er angivet i Aftalen, udgør hensigtsmæssige tekniske og organisatoriske foranstaltninger til at beskytte Kundens Data, sådan som det kræves i gældende persondatalovgivning. IBM er ikke forpligtet til at tage eller overholde andre sikkerhedsforanstaltninger vedrørende Kundens Data end dem, der er angivet i Aftalen og som påkrævet som databehandler af Kundens Data. IBM behandler Kundens Data som angivet i denne Aftale, og som IBM finder nødvendigt eller rimeligt for at udføre serviceydelserne. Kunden er eneansvarlig for at fastslå, om en overførsel af Kundens Data på tværs af landegrænser, som foretages af IBM eller Kunden i henhold til Aftalen, er i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

6.3 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokaltet ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

6.4 Erklæring om sikkerhedspraksis

IT-systemsikkerhed omfatter beskyttelse af systemer og informationer via forebyggelse, opdagelse af og reaktion på uautoriseret adgang inde fra eller uden for Kundens virksomhed. Uautoriseret adgang kan medføre, at informationer bliver ændret, ødelagt eller uretmæssigt tilegnet, eller det kan medføre misbrug af Kundens systemer i forbindelse med angreb på andre. Uden en omfattende tilgang til sikkerhed kan intet IT-system eller -produkt betragtes som værende fuldstændigt sikkert, og intet enkelt produkt eller sikkerhedstiltag kan være fuldstændig effektivt med hensyn til at forhindre uautoriseret adgang. IBM's systemer og produkter er udformet til at være del af en omfattende sikkerhedstilgang, som nødvendigvis involverer flere driftsprocedurer, og som kan kræve andre systemer, produkter eller serviceydelser for at være så effektiv som muligt. IBM garanterer ikke, at systemer og produkter er sikret mod ondsindet eller ulovlig adfærd fra nogen part.

6.5 Målsætning for serviceniveau

Målsætning for serviceniveauer er et mål og udgør ikke en garanti over for en Kunde. Kunden har ikke adgang til refusion, kreditering eller afhjælpning i tilfælde af, at IBM ikke overholder serviceniveaumålene.

Service	Målsætning
Behandlingstid for batchbehandling	90 % af alle batchtransaktioner bliver færdigbehandlet senest 1 time efter modtagelsen.
Besvarelse af e-mail	95 % af de e-mail, der sendes til IBM's fælles supportpostkasse, besvares inden for 24 arbejdstimer.
Besvarelse af opkald til 24x7 Help Desk	IBM's 24x7 Help Desk besvarer telefonopkald inden for 60 sekunder.
Sikkerhedsstyring	<ul style="list-style-type: none">• IBM's PCI-DSS Level 1 Certification fornys mindst én gang om året.• IBM afhjælper sikkerhedssårbarheder med høj alvorsgrad inden for 10 dage.• IBM afhjælper sikkerhedssårbarheder med lav alvorsgrad inden for 30 dage.
Præproduktionssystemets tilgængelighed	<ul style="list-style-type: none">• Tilgængelig for kundetest 24x7• Præproduktionssystemet er uovervåget uden for normal arbejdstid (centraleuropæisk tid).• Hændelser på præproduktionssystemet håndteres som standard som et problem med klassificeringskode 3.

Tillæg A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway giver mulighed for opkobling til udviklings-, præproduktions- og produktionsmiljøer. Funktionerne omfatter:

- PCI-boks (Payment Card Industry), det vil sige en storagefacilitet, der har til formål at sikre følsomme betalingsoplysninger.
- Payment Gateway, som udfører rutning, switchning og behandling af betalingstransaktioner med tredjepartsbehandlere.
- Virtual Terminal, som er et webværktøj, der er designet til indkassering af betaling i callcentre, til kreditstyring og til backoffice-betalingsfunktioner.
- Validering med sikkerhedsfunktioner
- Værktøjer til forhindring af svindel
- Funktioner til generering af rapporter
- Dokumentation

2. Flere betalbare komponenter

Kunden skal købe IBM Payments Gateway sammen med mindst ét af følgende IBM SaaS Payment-produkter:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Funktionerne inkluderer:

- Transaktioner overføres via en API, der består af en række webserviceydelser, som skal muliggøre integreringen med kundens systemer. API'en giver en enkelt grænseflade til globale betalinger på tværs af banker og behandlere i en lang række lande og valutaer.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funktionerne inkluderer:

- Transaktioner overføres gennem en HPP (Hosted Payment Page), en brugergrænseflade til opkrævning af betaling og administration af elektronisk tegnebogsfunktion. Brugergrænsefladen kan integreres med websteder, mobilhandelswebsteder, Smart Phone-apps, callcenterapplikationer og backoffice-opkrævningssystemer. HPP er designet til at blive leveret i en HTML iframe (inline frame).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funktionerne inkluderer:

- Transaktioner overføres via JSON-grænsefladen (JavaScript Object Notation), der har til formål at lette udviklingen af betalingsfunktioner i indbyggede smartphone-applikationer.
- JSON-grænsefladen tilbyder en række betalings-API'er, som udføres ved hjælp af HTTP-metoder på den tilhørende URL med data leveret i JSON-format.

Følgende IBM Payments Gateway-produkt kan anskaffes som valgfrit produkt:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Funktionerne inkluderer:

- Transaktioner overføres fra sælgers til købers finansielle institution og indeholder betalingsoplysninger, som gør det muligt at færdiggøre transaktionen.

Tillæg B

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveau (SLA) på følgende vilkår, og den finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens licensbevis eller transaktionsdokument:

Den version af denne aftale om Serviceniveau, som gælder på tidspunktet for Abonnementsperiodens ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Aftalen om Serviceniveau udgør ikke en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et serviceniveau ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele kalendermåned i IBM SaaS-abonnementsperioden, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at et serviceniveau ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af den Cloud-serviceydelse, som Kunden er berettiget til at bruge, ikke er tilgængelig. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS ikke er tilgængelig som følge af:
 - (1) Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
 - (3) Problemer med indhold, udstyr eller applikationer, som Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet eller tredjepartssoftware, -hardware eller anden teknologi.
 - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme eller administration af Kundesystemer, kommandoer eller programmeringsfejl.
 - (5) Brud på sikkerheden forårsaget af Kunden eller sikkerhedstest udført af Kunden.
 - (6) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som en tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.
- e. **Reaktionstid** – betyder den tid, der går, fra webserviceprogrammet CheckoutStartSession og/eller CardAuthorize modtager en anmodning på indgangspunktet til IBM's systemer, og indtil IBM's svar fra webserviceprogrammet sendes tilbage til Kunden.
- f. **Servicekrediteringsbeløb** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret Krav. Servicekrediteringsbeløbet tilbydes i form af et krediteringsbeløb på en senere faktura for IBM SaaS-produktet.

2. Kreditering

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden – hos IBM's tekniske helpdesk – have oprettet en problemrapport (ticket) med klassificeringskode 1 (som defineret i afsnittet Teknisk support) for hver Begivenhed, senest 24 timer efter at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning.

Kunden skal indsende Kravet om et Servicekrediteringsbeløb senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.

- a. IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned, som gælder for de tilhørende Serviceniveauer, der vises i tabellen nedenfor. Krediteringsbeløb baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden.
 - Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Begivenhed med Nedetid for webserviceprogrammer, HPP (Hosted Payment Page) og en Virtual Terminal samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som separate nedetidsperioder.

- Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet Begivenheder med nedetid med hensyn til reaktionstid for webserviceprogrammerne CheckoutStartSession og CardAuthorize samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder.

IBM anvender det højeste, relevante Servicekrediteringsbeløb for hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere krediteringsbeløb for samme Begivenhed(er) i samme Kontraherede Måned.

- b. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og aftalen om Servicenniveau, baseres Servicekrediteringsbeløbet på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.

Det samlede Servicekrediteringsbeløb, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Serviceniveauer

3.1 IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

Kunden vil have adgang til grænsefladerne for IBM's webserviceprogrammer, Hosted Payment Page og Virtual Terminal mindst 99,95 % af tiden i en Kontraheret Måned.

Tilgængelighed i procent (i en Kontraheret Måned)	Servicekreditering (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Tilgængelighed, udtrykt i procent, beregnes på følgende måde: Det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned, som IBM's webserviceprogrammer, Hosted Payment Page og Virtual Terminal er tilgængelige og reagerer på Kundens anmodninger, divideret med det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned ganget med 100.

3.2 Reaktionstid for IBM Web Service i en Kontraheret Måned

IBM tilbyder to serviceniveauer for reaktionstid:

3.2.1 IBM's gennemsnitlige Reaktionstid for webserviceprogrammer

IBM's gennemsnitlige Reaktionstid for webserviceprogrammerne CheckoutStartSession og CardAuthorize skal være under 100 millisekunder.

IBM's Reaktionstid for et givent webserviceprogram måles som den tid, der går, fra anmodningen fra webserviceprogrammet modtages ved indgangspunktet til IBM's system, til svaret er sendt tilbage til Kunden, minus den tid, IBM's system har ventet på svar fra Tredjepartsbehandlere.

Serviceniveaumålet beregnes som IBM's gennemsnitlige Reaktionstid for de respektive webserviceprogrammer CheckoutStartSession og CardAuthorize for alle sådanne webserviceanmodninger i en given Kontraheret Måned.

Gennemsnitlig Reaktionstid (i en Kontraheret Måned)	Servicekreditering (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekund	10 %

3.2.2 Reaktionstid for IBM Web Service på 99 %

99 % af webserviceprogrammerne CheckoutStartSession og CardAuthorize har en reaktionstid fra IBM på under 1 sekund.

IBM's Reaktionstid beregnes som angivet ovenfor for IBM's gennemsnitlige Reaktionstid for webserviceprogrammer.

Serviceniveaumålet beregnes som 99-percentilen for IBM's reaktionstid for henholdsvis webserviceprogrammerne CheckoutStartSession og CardAuthorize for alle sådanne webserviceanmodninger i en given kalendermåned.

99 % Reaktionstid (i en Kontraheret Måned)	Servicekreditering (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet)
> 1 sekund	2 %
> 5 sekunder	6 %
> 10 sekunder	10 %

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveau gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveau gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.
- Krav om et Servicekrediteringsbeløb for Reaktionstid, når nedetid for serviceniveau for tilgængelighed er registreret for samme tidsperiode.