

## IBM Commerce Insights

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 2. Måletyper for betaling

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

- Aktiv Bruger (Active User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Aktiv Bruger er en specifik person, der har adgang til IBM SaaS-produktet på en direkte eller indirekte måde (f.eks. via et multiplekseringsprogram, en enhed eller en programserver) uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Aktive Brugere, som har tilgået IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller 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.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, 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.

### 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 opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-salgskonsulent 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 annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen 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, telefon og et onlinesystem til problemrapportering. 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 problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> 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.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

### 6.1 Spring af oplysninger om brug

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

## 6.2 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 fordelslokalitet 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.

## 6.3 IBM Digital Analytics

Visse IBM Digital Analytics-komponenter med begrænset funktionalitet er inkluderet i IBM SaaS-produktet på følgende vilkår:

- a. Kunden modtager gratis et rimeligt antal ClientID'er (maks. 10). De 10 ClientID'er kan være enkeltstående ID'er, eller de kan – i et miljø med flere lokaliteter – være en kombination af globale, overordnede ID'er og underordnede ID'er (hvor underordnede ID'er rulles op til en global, overordnet ID med henblik på samlet rapportering).
- b. Kunden får tilbudt en engangsopsætningsydelse i forbindelse med IBM Digital Analytics, som omfatter op til 40 timers fjernleverede implementeringsydelser og serviceydelser i forbindelse med førstegangsb brug af Kundens ClientID. Serviceydelserne udløber 90 dage efter den dato, hvor IBM informerer Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, uanset om alle timer er brugt eller ej.

## Bilag A

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights er en løsning, som sætter forretningsbrugere af IBM eCommerce-platformer (WebSphere Commerce V8- eller WebSphere Commerce-baseret Commerce on Cloud-serviceydelse) i stand til at træffe bedre, mere velunderbyggede beslutninger baseret på analyser og forretningsdata. Commerce Insights giver den enkelte bruger adgang til oversigter med webanalyzedata, lagerdata og salgsplansdata i forbindelse med produktkatalog og websted. Commerce Insights gør det muligt for forretningsbrugere at tage direkte tiltag til at gennemføre deres reklametaktik på IBM eCommerce-plattformen.

IBM Commerce Insights tilbyder forskellige datafeed- og filuploadningsmuligheder for forskellige datakilder, inklusive:

- Feed om produkt- og kategorioplysninger fra WebSphere Commerce- eller Commerce on Cloud-redigeringsforekomsten.
- Feed om lagerdata fra lagersystemet.
- Filuploadning af salgsplansdata til produkter og kategorier
- Webanalysedata fra IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights omfatter komponenter fra IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics er en løsning, som giver Kunden mulighed for at spore webbesøgende, der interagerer med webstedet, og udarbejde rapporter og KPI'er baseret på indsamling af disse data. Data indsamles til IBM SaaS-produktet via serverkald. Et Serverkald består af data, som overføres til og behandles af IBM SaaS-produktet som resultat af en markeret begivenhed, der startes af en sporet gæst for én ClientID. De markerede data behandles efterfølgende af IBM SaaS-produktet med det formål at generere rapporter, der stilles til rådighed via Commerce Insights-brugergænsefladen og hjælper med at forstå de besøgendes adfærd.

De IBM Digital Analytics-komponenter, som er inkluderet i IBM Commerce Insights, indsamler og opbevarer data for hvert enkelt websted/ClientID. Gemte "Standardrapportdata" omfatter best practice-rapporter, som er genereret på basis af rå data, og behandles automatisk hver nat uden kundeopsætning. IBM SaaS-produktet gemmer løbende Kundens standardrapporter i 27 måneder (rullende).

Kunden kan vælge at bruge IBM Digital Analytics Digital Data Exchange til markering af siden med emneord. Digital Data Exchange er en løsning, som tilbyder Kunderne en enkelt grænseflade til konfiguration og implementering af emneord til webstedet og til sider på mobile enheder. Digital Data Exchange sætter en Kunde i stand til at administrere IBM-emneord og IBM Business Partner-emneord, som skal implementeres på en Kundes websted eller mobile websted. Brugergænsefladen i Digital Data Exchange giver direkte kontrol med emneordsprocessen, og brugerne får mulighed for at definere sideemneord og sidegrupper på basis af et regelsæt, som fastlægger emneordsudførelsen. Digital Data Exchange-kunder kan administrere den nuværende og tidligere implementering af IBM-emneord, IBM Business Partner-emneord og tilpasset JavaScript- eller proprietær kode i flere miljøer.

### 2. Valgfri tillægsydelser

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** er en valgfri tillægsydelse, der giver brugerne nem adgang til konsistente data, som de ved brug af IBM Watson Analytics kan undersøge nærmere og visualisere. Commerce Insights for Watson Analytics omdanner webanalyzedata fra IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service og automatiserer dataindlæsningen i Kundens IBM Watson Analytics-serviceydelse på vegne af Kunden.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service tilbyder et modul til konfiguration og aktivering af datafeed, som giver Kunden mulighed for at angive og planlægge en daglig dataeksport, som inkluderer de af Kundens rådata, der er tilgængelige i IBM SaaS-produktet. Dataeksportleverancen består af flere filer (som Kunden har valgt) med et defineret format. Filerne indeholder specifikke oplysninger om den enkelte Besøgendes sidefremvisning, produktfremvisning, indkøb, bestilling, registrering og andre sporede aktiviteter for den foregående dag. IBM Digital Analytics Import-brugergænsefladen kan benyttes til konfiguration af Digital Data Feed-importmodulet.

Et abonnement på IBM Watson Analytics Personal Edition eller IBM Watson Analytics Professional Edition skal anskaffes separat.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

### 1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Servicemål (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
  - Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
  - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
  - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

### 2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 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 i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. 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 SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability Credit for et Opnået Servicemål på 99,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

### 4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveserviceydelser.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.