

IBM Commerce on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Opcije okoline
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Opcije osnovne pretplate
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- Opcije osnovne pretplate za IBM Commerce Service
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- Opcije osnovne pretplate za IBM Order Management Service
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing
 - IBM Order Management Quoting
 - IBM Order Management Configurator
 - IBM Order Management Store
 - IBM Order Management Store Inventory Management

- Usluge koje se plaćaju po upotrebi
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Usluge postavljanja na zahtjev i usluge postavljanja
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Stotinu tisuća redova narudžbe** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Narudžba označava bilo koji tip dokumenta definiran u IBM SaaS-u. Redovi narudžbe su stavke reda na Narudžbi. Moraju se dobiti ovlaštenja dostatna za pokrivanje ukupnog broja Redova narudžbe kojima se upravlja ili koji su obrađeni u IBM SaaS-u, zaokruženo na najbližu Stotinu tisuća, tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **Tisuću redova narudžbe** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Narudžba označava bilo koji tip dokumenta definiran u IBM SaaS-u. Redovi narudžbe su stavke reda na Narudžbi. Moraju se dobiti ovlaštenja dostatna za pokrivanje ukupnog broja Redova narudžbe kojima se upravlja ili koji su obrađeni u IBM SaaS-u, zaokruženo na najbližu tisućicu, tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- c. **Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svakog pojedinog Ovlaštenog korisnika kojem se omogućuje pristup IBM SaaS-u na bilo koji način, bilo izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- d. **50 ovlaštenih korisnika** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svakog pojedinog Ovlaštenog korisnika kojem se omogućuje pristup IBM SaaS-u na bilo koji način, bilo izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja dostatna za pokrivanje broja Ovlaštenih korisnika kojima je dodijeljen pristup IBM SaaS-u, tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu, zaokruženo na najbliži višekratnik broja pedeset.
- e. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se pribaviti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a, koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- f. **Sat** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja čitavih ili djelomičnih Sati korištenja IBM SaaS-a u periodu mjerenja navedenom u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- g. **Povezivanje** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Povezivanje je veza ili pridruživanje baze podataka, aplikacije, poslužitelja ili bilo kojeg drugog tipa uređaja s IBM SaaS-om. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja prethodno ili trenutno uspostavljenih Povezivanja prema IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.
- h. **Terabajt** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Terabajt je 2 na 40-u potenciju bajtova. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Terabajta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom PoE-u ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Ovlaštenja potrebna za IBM Configure Price Quote

Ponuda IBM Configure Price Quote Service dostupna je temeljem metrike naplate koja uključuje 50 Ovlaštenih korisnika. Klijent mora imati odgovarajuća zasebna ovlaštenja za korisnike uključene u Izravnu prodaju i korisnike uključene u Partnersku prodaju te se, radi jasnoće, jedno ovlaštenje za 50 Ovlaštenih korisnika ne može primijeniti na korisnike Izravne prodaje i korisnike Partnerske prodaje. Korisnici uključeni u "Izravnu prodaju" su predstavnici Klijentovih zaposlenika koji konfiguriraju i sastavljaju ponude cijena za kompleksne proizvode ili proizvode s više stavki reda narudžbe za Klijentove potencijalne kupce. Korisnici uključeni u "Partnersku prodaju" su zaposlenici Klijentovih zastupnika ili distributera.

3.2 Naknade postavljanja i postavljanja na zahtjev

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.4 Naplate koje se plaćaju po upotrebi

Naknade za plaćanje po upotrebi, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu, će se primjenjivati kada Klijent zatraži aktivaciju komponente koja se plaća po upotrebi.

4. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

5. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS pruža se putem telefona, e-pošte i online sustava izvještavanja o problemima. IBM će pružiti Priručnik za podršku za IBM Software as a Service, dostupan online na http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, koji sadrži informacije o kontaktiranju tehničke podrške i druge informacije i procese. Tehnička podrška nudi se uz IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebjiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

5.1 Proučavanje predmeta podrške

U sklopu IBM SaaS-a IBM-ov tim će pružiti upravljanje predmetom za probleme vezane uz IBM SaaS ("Proučavanje predmeta podrške") preko Klijenta ili njegove Ovlaštene treće strane. U sklopu Proučavanja predmeta podrške, IBM će istražiti problem pomoću dijagnostičkih zadataka. Ako se utvrdi da je uzrok povezan s IBM SaaS-om, Proširenjima koja podržava IBM (za koja Klijent ima sklopljen zasebni ugovor s IBM-om) ili infrastrukturom, IBM će upravljati predmetom do rješavanja problema. Ako se rješenje mora formirati u području za koje je odgovoran Klijent, IBM će pružiti sve relevantne dijagnostičke informacije otkrivene tijekom procesa proučavanja kako bi pomogao Klijentu ili njegovoj Ovlaštenoj trećoj strani da riješi problem i nastaviti pružati upravljanje predmetom pomoću alata za upravljanje predmetom.

5.2 Intervali održavanja

Trenutno se za IBM SaaS određuju IBM-ovi standardni tjedni intervali održavanja. Tijekom tih Intervala održavanja Klijent može zatražiti primjenu izdanja aplikacija u njegovoj Proizvodnoj okolini. Mogu biti prisutna određena ograničenja i potrebno je koordinirati radnje s IBM-om. Ovi intervali održavanja ne moraju nužno značiti da će IBM SaaS biti neaktivan ili nedostupan i prekidi u radu Usluge će biti minimalni tijekom IBM-ovih aktivnosti. Ako Klijent treba izvesti aktivnosti održavanja svojih proširenja, te se aktivnosti održavanja moraju izvoditi tijekom intervala održavanja. IBM će obavijestiti Klijenta ako IBM SaaS neće biti dostupan tijekom intervala održavanja i planirani prekidi rada IBM SaaS-a nastali zbog održavanja neće premašiti osam sati u kalendarskom mjesecu.

Mogu se pojaviti drugi planirani i neplanirani (hitni) prekidi rada i Klijent će primiti obavijest o nedostupnosti IBM SaaS-a barem jedan radni dan unaprijed osim ako IBM ne utvrdi da je opasnost postojeće ranjivosti, rizika gubitka podataka ili integriteta Usluge previsoka.

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve podatke ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

7. Privatnost podataka i opis sigurnosti

Ovaj IBM SaaS slijedi IBM-ove Principe sigurnosti podataka i privatnosti dostupne na <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> i bilo kakve dodatne odredbe navedene u ovom odjeljku. Bilo kakva promjena IBM-ovih politika sigurnosti podataka neće degradirati sigurnost IBM SaaS-a.

IBM SaaS šifrira sadržaj tijekom prijenosa podataka između IBM-ove mreže i krajnjih mreža ili strojeva ovisno o korištenom protokolu. IBM preporuča, ali ne zahtijeva, da se podaci zaštite šifriranjem na razini datoteke dok su u mirovanju, ali ako podaci sadrže Osobne identifikacijske podatke (engl. Personally Identifiable Information - PII), šifriranje je obavezno. Klijent je odgovoran osigurati da se kod prijenosa sadržaja koristi zaštićeni protokol (na primjer SFTP-a).

7.1 Osobni podaci i regulirani sadržaj

Ovaj IBM SaaS nije dizajniran prema određenim sigurnosnim zahtjevima za regulirani sadržaj, na primjer za osobne podatke ili osjetljive osobne podatke. Klijent je odgovoran utvrditi zadovoljava li ovaj IBM SaaS Klijentove potrebe kada govorimo o tipu sadržaja koji Klijent koristi vezano uz IBM SaaS. U IBM SaaS-u nisu dozvoljeni regulirani i osjetljivi podaci, osim ako u ovom odjeljku ili u pisanom sporazumu između IBM-a i Klijenta nije izričito navedeno drugačije.

IBM SaaS se može koristiti za obradu, pohranjivanje, prenošenje i izvođenje informacija iz Osobnih identifikacijskih podataka Klijentovih kupaca, korisnika, osoblja i drugih pojedinaca koji mogu pristupiti IBM SaaS-u, gdje to dozvoljavaju propisi. Drugi tipovi reguliranih osjetljivih podataka, na primjer Osjetljivi osobni identifikacijski podaci i Osobne zdravstvene informacije, nisu dozvoljeni u IBM SaaS-u.

7.2 Payment Card Industry (PCI) Podaci računa

IBM SaaS nije namijenjen za pohranu, prijenos ili obradu PCI Podataka računa. Da bi se smanjio rizik otkrivanja, PCI Podatke računa potrebno je preusmjeriti, odvojiti koristeći iFrame ili neku drugu tehnologiju koja izravno predaje PCI Podatke računa iz Klijentovog pretražitelja pružatelju usluga plaćanja usklađenim s PCI-om.

Ako je to potrebno, IBM SaaS će dozvoliti prenošenje PCI Podataka računa preko mreže i njihovu obradu na slikama poslužitelja unutar DMZ-a i sloja Aplikacija. PCI Podaci računa mogu se obrađivati u memoriji i prosljediti Klijentovom pružatelju usluga plaćanja, ali se ne mogu prenositi u bazu podataka ili zapisivati u bilo koji sustav datoteka na bilo kojem uređaju koristeći IBM SaaS.

IBM će se, za vrijeme trajanja pretplate, pridržavati standarda Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) za kontrole kojima upravlja IBM SaaS. Primjenjive kontrole bit će dokumentirane koristeći Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), koji sadrži Attestation of Compliance (AOC), ili pomoću odgovarajuće metode izvještavanja koju određuje PCI DSS.

8. Općenito

8.1 Servisni zahtjev

"Servisni zahtjev" je Klijentov zahtjev koji ne spada u standardnu podršku IBM SaaS-a, za koji IBM može pružiti pomoć ili izvesti određene radnje za Klijenta. Primjeri Servisnih zahtjeva mogu uključivati, ali nisu ograničeni na sljedeće: (1) zahtjeve vezane uz podatke – ažuriranja podataka, konfiguracija baze podataka, upiti u bazu podataka; (2) operacije na datotekama – pronalaženje, premještanje, analiziranje, stavljanje datoteka na raspolaganje; (3) ponovna pokretanja koja Klijent zatraži izvan Intervala održavanja – Aplikacija ili poslužitelj; (4) rješavanje problema nastalih zbog unosa korisnika, na primjer kada korisnik nenamjerno poremeti integritet podataka Aplikacije koji se može ispraviti samo tehničkom intervencijom; (5) održavanje točke integracije koje uključuje zavisnosti ili servisne partnere treće strane; (6) promjenu pravila vatrozida koja nije povezana s problemom podrške IBM SaaS-a; (7) izvođenje izvještaja na temelju baze podataka; (8) promjene sheme baze podataka (DB); (9) promjene točke integracije koje zahtijevaju promjene u infrastrukturi, to jest vatrozida, sustava za poruke i drugih elemenata; i (10) manje promjene na podacima.

Svaki Servisni zahtjev mjeri se u jedinicama od 30 minuta. Na primjer, Servisni zahtjev za koji su potrebne usluge podrške koje traju 30 minuta ili manje smatra se jednim Servisnim zahtjevom u mjesečnoj dodjeli. Servisni zahtjevi za koje su potrebne usluge podrške koje traju jedan sat broje se kao dva Servisna zahtjeva u mjesečnoj dodjeli.

IBM SaaS uključuje mjesečnu dodjelu od pedeset (50) sati, podijeljenu u stotinu (100) jedinica Servisnog zahtjeva od (30) minuta. Neiskorištene jedinice Servisnog zahtjeva se ne prebacuju u sljedeći mjesec. Moguće je kupiti dodatne jedinice Servisnog zahtjeva.

8.2 Upute za Klijenta

Klijent prihvaća da IBM može prikazati naziv Klijentovog poduzeća i opću prirodu IBM SaaS-a i povezanih usluga koje IBM pruža Klijentu drugim IBM-ovim kupcima i potencijalnim kupcima kao pokazatelj IBM-ovog iskustva, osim ako se Klijent i IBM izričito ne dogovore drugačije u pisanom obliku.

8.3 Upotreba Klijentovih podataka od strane IBM-a

IBM može kompilirati i analizirati anonimne i agregirane podatke koji se odnose na upotrebu IBM SaaS-a od strane Klijenta i može pripremati izvještaje, studije, analize i druge proizvode rada koji rezultiraju iz ove kompilacije i analize (kolektivno "Kompilirani podaci"). IBM zadržava sva prava vlasništva u i na Kompilirane podatke. IBM može kopirati Klijentove podatke na Testni poslužitelj unutar Testne okoline isključivo u svrhu testiranja i povećanja kvalitete IBM-ovih proizvoda.

8.4 Dužnosti nakon raskida

Uz obveze nakon raskida navedene u Ugovoru, nakon što iz bilo kojeg razloga nastupi istek ili raskid Ugovora ili ovog Opisa usluge:

- a. IBM će, bez dodatne naknade i na Klijentov pisani zahtjev predan unutar 30 dana od isteka ili raskida, Klijentu dostaviti kompletnu i cjelovitu kopiju Klijentovih postojećih transakcijskih podataka u formatu koji je izvorno dostupan u Aplikaciji te izbrisati arhivirane podatke nakon dostavljanja tih podataka.
- b. Ako je Klijentu potreban formalni plan raskida, bilo koji naponi ili troškovi kojima se IBM izloži tijekom pružanja podrške za prijenos Okolina u centar podataka koji nije IBM-ov bit će navedeni u zasebnom ugovoru, po cijenama i u skladu s uvjetima dogovorenim između strana.

9. Klijentovo obeštećenje

S obzirom na ovdje navedeni IBM SaaS, Klijent potvrđuje da će obeštetiti, braniti i osloboditi IBM od bilo kakvih potraživanja trećih strana koja nastanu zbog ili vezano uz 1) bilo kakav sadržaj kreiran unutar Okoline ili Okolina od strane Klijenta ili treće strane koju imenuje Klijent ili sadržaj koji je dostavljen, predan ili prenesen u Okolinu na neki drugi način od strane Klijenta ili treće strane koju imenuje Klijent (prethodno navedeno ne uključuje sadržaj koji pruža IBM ili koji se pruža u ime IBM-a ako takav sadržaj postoji), 2) podatke kreirane unutar IBM SaaS-a od strane Klijenta ili u ime Klijenta ili podatke koje Klijent dostavi, preda ili prenese u Okolinu ili 3) nepridržavanje ograničenja upotrebe IBM SaaS-a navedenih u Ugovoru od strane Klijenta ili Klijentovih Korisnika IBM SaaS-a, pod uvjetom da: (i) Klijent primi pravovremenu pisanu obavijest o bilo kojem takvom zahtjevu; (ii) Klijent ima isključivu kontrolu nad obranom i namirivanjem takvih zahtjeva; i (iii) IBM pruži sve informacije i pomoć koje Klijent zatraži na razuman način, isključivo o Klijentovom trošku.

10. Usluge treće strane

IBM SaaS može sadržavati integracije s, poveznice na ili se može koristiti za pristup Uslugama treće strane. Pristup Uslugama treće strane daje se "TAKAV KAKAV JEST", BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI POSREDNIH, UKLJUČUJUĆI JAMSTVO PRAVA VLASNIŠTVA, NEKRŠENJA I NEOMETANJA I POSREDNA JAMSTVA I UVJETE TRŽIŠNE VRIJEDNOSTI I PRIKLADNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU.

Klijent je odgovoran za sklapanje i poštivanje zasebnih ugovora s trećim stranama koji se odnose na pristup ili korištenje takvih Usluga treće strane. IBM ne pruža ove Usluge treće strane temeljem ove ponude u IBM SaaS-u. Osim u smislu da Klijent može zasebno steći takve Usluge treće strane od IBM-a u zasebnoj transakciji, IBM nije strana u bilo kojim takvim zasebnim ugovorima i, kao izričiti uvjet Ugovora, Klijent potvrđuje da će poštivati odredbe takvih zasebnih ugovora u mjeri u kojoj ih želi koristiti zajedno s IBM SaaS-om. Ako Klijent u vlastito ime, bilo koji korisnik IBM SaaS-a ili bilo koji krajnji korisnik, pristane na prijenos Sadržaja u takvu Uslugu treće strane za koju postoji veza u IBM SaaS-u ili je dostupna putem IBM SaaS-a, Klijent, korisnik IBM SaaS-a i krajnji korisnik IBM-u daju pristanak za omogućavanje bilo kojih takvih prijenosa Sadržaja, ali će se smatrati da se takva interakcija odvija isključivo između Klijenta i treće strane koja nudi Uslugu treće strane.

11. Standardi ponude

Ovaj odjeljak opisuje standarde ponude koji opisuju određena funkcionalna i tehnička ograničenja i parametre svake Osnove pretplate ("Standardi ponude"). Osim ako IBM i Klijent ne dogovore drugačije u pisanom obliku, Klijentova upotreba IBM SaaS-a i bilo koje implementacije i konfiguracije IBM SaaS-a i bilo kojih dozvoljenih Proširenja podložni su ograničenjima i parametrima opisanim niže u Standardima ponude. Za upotrebu koja premašuje ograničenja i parametre navedene niže potreban je pristanak IBM-a u pisanom obliku i takva upotreba može rezultirati dodatnim naknadama za IBM SaaS, uz naknade za prateće usluge implementacije ili prilagodbe. Standardi ponude pojedinih Osnovnih pretplata se razlikuju i navedeni su u sljedećim pododjeljcima.

11.1 Standardi ponude za IBM Commerce Service

Vršna vrijednost redova narudžbe po satu koje podržava IBM Commerce Service povećava se s brojem redova na godinu. Ako Klijent želi privremeno ili trajno povećati vršnu vrijednost redova po satu, treba naručiti ponudu "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Ako se premaši taj broj, mogu se pogoršati performanse IBM SaaS-a i više se ne primjenjuje SLA. Dodatni kapacitet moguće je nabaviti kupnjom ponude IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Ova tablica prikazuje podržanu vršnu vrijednost redova narudžbe po satu za određeni broj jedinica ovlaštenja Stotina tisuća redova narudžbe uključenih u pretplatu:

Jedinice Stotine tisuća redova narudžbe uključene u pretplatu	Vršna vrijednost redova narudžbe po satu
1	150
2 do 6	300
6 do 10	675
11 do 17	1020
18 do 25	1365
26 do 37	2055
38 do 50	2745
51 do 75	4500
76 do 100	6000
101 do 125	7500
126 do 250	9000
251 do 275	10 500
276 do 500	15 000
501 do 750	21 000
751 do 1000	30 000
1001 do 1250	39 000
1251 do 2500	75 000
2501 do 3750	120 000
3751 do 5000	240 000
5001 i više	Određuje IBM na temelju stvarnih zahtjeva

Na primjer: Klijent koji se pretplatio na 16 jedinica Stotine tisuća redova narudžbe može imati Vršnu vrijednost redova narudžbe na sat od 1020 redova. Pretplata na "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" omogućuje Klijentu povećanje kapaciteta za tisuću Redova narudžbe na sat po ovlaštenju Tisuću redova narudžbe. Moguće je kupiti više dodatnih jedinica za povećanje kapaciteta te na taj način povećati kapacitet za višekratnike broja od 1000 redova narudžbe na sat.

Stavka	Standard ponude
Ažuriranja inventara	Ažuriranja inventara moraju obuhvaćati delta promjene koje rezultiraju maksimalnim prijenosom od 10 % kompletnog kataloga u IBM SaaS u bilo kojem kontinuiranom periodu od 15 minuta.
Prosječno redova po košarici	Navedeno u Transakcijskom dokumentu
Veličina kataloga	Navedeno u Transakcijskom dokumentu
Registrirani kupci	Navedeno u Transakcijskom dokumentu

11.2 Standardi ponude za IBM Order Management Service

Vršna vrijednost redova narudžbe po satu koje podržava Order Management Service povećava se s brojem redova na godinu. Ako Klijent želi privremeno ili trajno povećati vršnu vrijednost redova po satu, treba naručiti ponudu "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Ako se premaši taj broj, mogu se pogoršati performanse IBM SaaS-a i više se ne primjenjuje SLA. Dodatni kapacitet moguće je nabaviti kupnjom ponude IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Ova tablica prikazuje podržanu vršnu vrijednost redova narudžbe po satu za određeni broj jedinica ovlaštenja Stotina tisuća redova narudžbe uključenih u pretplatu:

Jedinice Stotine tisuća redova narudžbe uključene u pretplatu	Vršna vrijednost redova narudžbe po satu
1	500
2 do 6	2500
6 do 10	5000
11 do 17	6000
18 do 25	9000
26 do 37	10 000
38 do 50	18 000
51 do 75	20 000
76 do 100	24 000
101 do 125	30 000
126 do 250	40 000
251 do 275	50 000
276 do 500	60 000
501 do 750	70 000
751 do 1000	80 000
1001 do 1250	120 000
1251 do 2500	155 000
2501 do 3750	260 000
3751 do 5000	360 000
5001 do 7500	500 000
7501 do 10 000	800 000
10 001 i više	Određuje IBM na temelju stvarnih zahtjeva

Na primjer: Klijent koji se pretplatio na 42 jedinice Stotine tisuća redova narudžbe može imati Vršnu vrijednost redova narudžbe na sat od 18 000 redova. Pretplata na "Additional Peak Hourly Lines Capability" omogućuje Klijentu povećanje kapaciteta za tisuću Redova narudžbe na sat po ovlaštenju Tisuću redova narudžbe. Moguće je kupiti više dodatnih jedinica za povećanje kapaciteta te na taj način povećati kapacitet za višekratnike broja od 1000 redova narudžbe na sat.

Drugi standardi ponude i količine koji se odnose na IBM SaaS navedeni su u ovoj tablici:

Stavka	Standard ponude
Ažuriranja inventara	Ažuriranja inventara moraju obuhvaćati delta promjene koje rezultiraju maksimalnim prijenosom od 10 % kompletnog kataloga u IBM SaaS u bilo kojem kontinuiranom periodu od 15 minuta
Prosječno redova po narudžbi	Navedeno u Transakcijskom dokumentu

Stavka	Standard ponude
Veličina kataloga	Navedeno u Transakcijskom dokumentu

11.3 Standardi ponude za IBM Configure Price Quote Service

Standardi ponude IBM Configure Price Quote Service navedeni su u Transakcijskom dokumentu.

12. Definicije

Aplikacija – IBM-ovi softverski proizvodi koji pružaju osnovnu funkcionalnost IBM SaaS-a, uključujući original i sve kompletne ili djelomične kopije: 1) strojno čitljive upute i podaci, 2) komponente, 3) audio-vizualni sadržaj (na primjer slike, tekst, snimke ili fotografije), 4) povezani licencni materijali i 5) dokumenti ili ključevi za korištenje licence i dokumentacija, koje pruža IBM i kojima Klijent može pristupiti preko IBM SaaS-a.

Katastrofa – prirodni događaj ili događaj koji je uzrokovao čovjek koji remeti rad tehnološke infrastrukture i sustava od vitalnog značaja, uzrokujući kompleksni ili ireverzibilni poremećaj u radu IBM SaaS-a, kako je definirano u Planu za obnavljanje od katastrofe.

Plan za obnavljanje od katastrofe – sadrži detaljne kriterije za donošenje odluke da se situacija proglašava Katastrofom i procedure potrebne za aktiviranje centra za obnavljanje od katastrofe u slučaju pojave Katastrofe koja utječe na primarnu lokaciju. Plan za obnavljanje od katastrofe se pregledava i testira svake godine.

Okolina – ili "Aplikacijska okolina" - odnosi se na instancu Aplikacije koja se postavlja, uključujući infrastrukturu potrebnu za podršku te Aplikacije tijekom namjeravane upotrebe te se odnosi na Integracijsku okolinu, Testnu okolinu, Pretproizvodnu okolinu, Proizvodnu okolinu ili Okolinu za obnavljanje od katastrofe, ovisno o kontekstu.

Proširenja – softverski elementi i konfiguracija koje osigurava Klijent ili njegova ovlaštena treća strana radi proširivanja IBM SaaS-a implementacijom toka Klijentovih poslovnih procesa, upravljanja posebnim podatkovnim zahtjevima i pružanja brendiranja prilagođenog Klijentu, u sklopu podrške Klijentovih poslovnih zahtjeva. To može obuhvaćati, ali nije ograničeno na softverski kod, proširenja baze podataka, skripte ili datoteke kreirane za prilagodbu Klijentovog korištenja IBM SaaS-a, uključujući Integracije s uslugama treće strane ili izvorima podataka. Proširenja su Klijentova odgovornost.

Aktiviranje – aktivacija Lokacije proizvodne okoline koju Klijent koristi za normalne poslovne aktivnosti i/ili koju Klijent koristi da bi na bilo koji način pružio usluge kupcima i/ili koju Klijent koristi za podršku generiranja prihoda.

Integracija/sučelje/podatkovni proces – odnose se na bilo koje sučelje ili točku komunikacije između IBM SaaS-a i vanjskog (za IBM) sustava ili usluge. Integracije/sučelja/podatkovni procesi mogu djelovati između Klijentovih pozadinskih ERP sustava, sustava partnera ili podatkovnih procesa, na primjer učitavanja podataka. Integracije/sučelja/podatkovni procesi obično se koriste za mehanizme razmjene podataka i mogu se nadgledati.

Payment Card Industry (PCI) Podaci računa – podaci o računu vlasnika kartice navedeni na kartici za plaćanje ili pridruženi transakciji kartice za plaćanje, uključujući glavne debitne i kreditne kartice, kartice na bonove, kartice e-novčanika, kartice za bankomat i POS kartice, koji uključuju podatke o vlasniku kartice (engl. Cardholder Data - CHD) i Osjetljive podatke računa (engl. Sensitive Account Data - SAD) podložne sigurnosnim smjernicama i uputama za rukovanje koje određuje standard Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

Testiranje performansi – koristi se za provjeru sposobnosti IBM SaaS-a da podržava količine prometa/transakcija koje je naveo Klijent i za koje je IBM odredio kapacitete.

Osobni identifikacijski podaci (PII) – bilo koji podaci koji identificiraju pojedinca ili pružaju identificirajuće informacije o pojedincu. PII uključuje informacije koje se odnose na pojedinca u privatnom smislu (na primjer kućnu adresu pojedinca) i informacije koje se odnose na pojedinca u profesionalnom ili poslovnom smislu (na primjer poslovnu adresu pojedinca). PII uključuje i javno dostupne podatke o pojedincu, na primjer informacije dostupne na internetu. PII uključuje podatke koje pojedinac navede o sebi u obrascima za prikupljanje podataka, podatke nastale sustavnim promatranjem pojedinaca (na primjer izvršenje aktivnosti učenja od strane pojedinca ili druga ponašanja ili aktivnosti) i podatke o pojedincima dobivene od kontrolera ili obrađivača podataka (na primjer o sklonosti pojedinca da kupuje određeni proizvod ili o stručnosti pojedinca). Treba napomenuti da zahtjevi privatnosti podataka u Austriji,

Lihtenštajnu i Švicarskoj smatraju da su i informacije koje se odnose na pravne subjekte (na primjer naziv poduzeća) također PII. PII može imati naziv osobni podaci u nekim zemljama.

Ciljna točka obnavljanja – maksimalni dozvoljeni period tijekom kojeg mogu biti izgubljeni podaci IT usluge zbog Katastrofe.

Ciljno vrijeme obnavljanja – ciljni vremenski period i razina usluge unutar kojih se mora obnoviti poslovni proces nakon proglašavanja Katastrofe da bi se izbjegle neprihvatljive posljedice povezane s prekidom kontinuiteta poslovanja.

Sigurnosna zakrpa – ispravak sigurnosne ranjivosti koja utječe na Aplikaciju.

Osjetljivi osobni identifikacijski podaci (SPII) – Osobni identifikacijski podaci (PII) koji zahtijevaju strože smjernice za rukovanje od drugih tipova PII-a zbog povećanog rizika kojem se pojedinac izlaže ako se podaci otkriju.

SPII uključuje:

- Nacionalne identifikacijske brojeve
- Nacionalne identifikatore ili identifikatore socijalnog osiguranja
- Brojeve bankovnih računa
- Podatke putovnice
- Podatke vozačke dozvole i državni identifikator
- Studentske podatke
- Brojeve kreditnih i debitnih kartica (CHD)
- Podatke o zdravstvenoj zaštiti
- Podatke o zdravstvenom osiguranju

Državljanstvo ili imigracijski status, medicinske informacije, podaci o etnicitetu, vjerskoj ili seksualnoj orijentaciji ili životnom stilu, djevojačko prezime majke, datum rođenja i lozinke za račune, ako se koriste u kombinaciji s identitetom pojedinca (izravno ili neizravno) također predstavljaju Osjetljive osobne identifikacijske informacije.

Usluge treće strane – usluge, baze podataka, web usluge, softver ili drugi sadržaj treće strane pridružen IBM SaaS-u.

Nadogradnja – nova verzija ili izdanje osnovne Aplikacije koja zamjenjuje prethodnu verziju ili izdanje i obično uključuje nove funkcije i komponente. Nadogradnja se obično smatra IBM Iniciranim izdanjem, kao što je definirano gore.

Dodatak A

1. Opis IBM SaaS-a

IBM Commerce on Cloud pruža funkcionalnost aplikacije za prodaju i izvršenje narudžbe. IBM upravlja infrastrukturom (mrežom, pohranom i računalnim resursima), pruža nadogradnje aplikacija i održava infrastrukturu i primjenjive kontrole sigurnosti i privatnosti.

IBM SaaS je dizajniran kako bi Klijentu omogućio implementaciju Proširenja koja ispunjavaju jedinstvene poslovne zahtjeve Klijenta.

1.1 Osnovne pretplate

Sljedeći segment opisuje opcije pretplate IBM SaaS-a (svaka pretplata je "Osnovna pretplata") dostupne u obliku primjenjivog IBM SaaS-a. Transakcijski dokument navodi koje su Osnovne pretplate kupljene. Upućivanja na IBM SaaS u ovom dokumentu odnose se na kupljene Osnovne pretplate.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service je IBM SaaS za e-trgovinu koji omogućuje digitalnu prodaju u scenariju poduzeće-potrošač (business-to-consumer - B2C), poduzeće-poduzeće (business-to-business - B2B), neizravno preko partnera u prodajnom kanalu ili sve ove opcije istovremeno. Primarne mogućnosti uključuju:

- a. Upravljanje katalogom, marketing i promotivne tipove
- b. Upravljanje ugovorom
- c. Navigaciju i pretraživanje
- d. Podršku određivanja cijena
- e. Podršku integracije sustava
- f. Kreiranje i upravljanje većim brojem izloga

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service je IBM SaaS za upravljanje narudžbama preko svih kanala koji omogućuje unutarnjim i vanjskim izvorima opskrbe da ispune Klijentove razine usluge i poslovna pravila. IBM SaaS konsolidira narudžbe preko više kanala kako bi pružio jedinstveni pregled potražnje, inventara i opskrbe preko globalnih mreža pomoću suradnje s Klijentovim dobavljačima. IBM SaaS se integrira sa skladištem, financijama, porezima, plaćanjem i ostalim unutarnjim i vanjskim procesima.

IBM Order Management Service uključuje:

- a. Upravljanje distribuiranim narudžbama
Skuplja narudžbe u svim kanalima, upravlja tim narudžbama i nadgleda ih. Inteligentni mehanizam određivanja dobavljača koordinira izvršenje narudžbe u čitavom proširenom poduzeću. Pruža jedno spremište narudžbi u kojem se izvodi modificiranje, otkazivanje, praćenje i nadgledanje životnog ciklusa narudžbe.
- b. Globalna vidljivost inventara
Konsolidira informacije inventara s više sustava, generirajući jedinstveni pregled cjelokupne ponude i potražnje. Pruža različite preglede inventara ovisno o ulozi.
- c. Obrnuta logistika
Povezuje više zahtjeva za povrat/popravak s izvornim prodajnim narudžbama radi praćenja životnog ciklusa popravka. Prati obrnuti inventar natrag do odgovarajuće lokacije, na temelju poslovnih pravila.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service je IBM SaaS koji omogućuje:

- a. Konfigurator
Prilagodite proizvode i usluge na temelju više opcija i poslovnih pravila za pojedine stavke.

- b. Određivanje cijena
Upravlajte i ažurirajte određivanje cijena proizvoda i usluga za segmente tržišta na kojima Klijent djeluje.
- c. Izrada ponuda
Omogućite kreiranje više ponuda te pregovaranje i konverziju prihvaćene ponude u narudžbu.
- d. Katalog
Dostavite informacije kataloga u čitavom lancu potražnje i upravljajte prodajom proizvoda, usluga, paketa, dijelova i dodataka.

1.2 Postavljanje Ažuriranja koja inicira IBM

IBM izvodi potrebno održavanje i ažuriranja IBM SaaS-a. Implementacija Ažuriranja koja inicira IBM ne ulazi u Klijentovu mjesečnu dodjelu Servisnih zahtjeva.

IBM će implementirati nadogradnje, zakrpe i Sigurnosne zakrpe (zajednički nazvane, "Ažuriranja koja inicira IBM") u sklopu održavanja IBM SaaS-a. IBM će obavijestiti Klijenta 90 dana prije implementacije Ažuriranja koja inicira IBM u Proizvodnoj okolini i obavijestiti će Klijenta 30 dana unaprijed prije implementacije Sigurnosne zakrpe u proizvodnoj okolini. IBM međutim može primijeniti Sigurnosne zakrpe koje IBM smatra nužnim za ispravljanje značajnih ranjivosti i propusta u aplikacijskom i infrastrukturnom sloju Proizvodne okoline bez prethodne obavijesti ili Klijentovog perioda testiranja.

IBM će Klijentu omogućiti period testiranja od 60 dana u Integracijskoj i Testnoj okolini prije promoviranja Ažuriranja koje inicira IBM u Pretproizvodnu i Proizvodnu okolinu. IBM će Klijentu omogućiti period testiranja od 30 dana u Integracijskoj i Testnoj okolini prije promoviranja Sigurnosne zakrpe u Pretproizvodnu i Proizvodnu okolinu (ovo se u cjelini naziva primjenjivi "Period testiranja osiguranja kvalitete").

Nakon što Klijent primijeni Ažuriranje koje inicira IBM unutar Perioda testiranja osiguranja kvalitete, Klijent će obavijestiti IBM o bilo kakvim problemima ili obavijestiti IBM da može promovirati Ažuriranje koje inicira IBM u Pretproizvodnu i proizvodnu okolinu unutar 30 dana, počevši odmah nakon Klijentovog odobrenja.

Ako se Ažuriranje koje inicira IBM ne implementira u Proizvodnoj okolini nakon isteka Perioda testiranja osiguranja kvalitete zbor problema unutar Proširenja:

- a. Klijent će imati 15 dana za ispravljanje problema i dodjelu dozvole za promoviranje Ažuriranja koje inicira IBM;
- b. bilo kakva jamstva navedena u Ugovoru neće se primjenjivati na IBM SaaS;
- c. IBM može Klijentu naplatiti dodatne troškove kojima se IBM izloži kod pružanja podrške za neažurirani IBM SaaS; i
- d. IBM ima opciju obavijestiti Klijenta da će se nakon 30 dana obustaviti Klijentov pristup IBM SaaS-u ako se Ažuriranje koje inicira IBM ne promovira u Proizvodnu okolinu. Bez obzira na navedeno, ako IBM ne može promovirati Ažuriranje koje inicira IBM jer Klijent nije dao svoj pristanak zbog kompleksnog problema koji nije riješen, IBM može po vlastitom nahođenju surađivati s Klijentom radi definiranja uzajamno prihvatljivog plana sanacije i promocije.

Ako IBM utvrdi da postoji ili potencijalno postoji vrlo ozbiljna sigurnosna ranjivost zato što Ažuriranje koje inicira IBM nije promovirano u Proizvodnu okolinu, IBM može odmah obustaviti Klijentov pristup IBM SaaS-u dok se ne promovira Ažuriranje koje inicira IBM.

Ako se Ažuriranje koje inicira IBM ne implementira u Proizvodnoj okolini zbog Problema proširenja ili ako razlog zašto Klijent nije dao dozvolu za promoviranje promjene nije utjecaj Ažuriranja koje inicira IBM na Proširenja, Klijent potvrđuje da će obešteti, braniti i osloboditi IBM od bilo kakvih potraživanja trećih strana koja nastanu vezano uz upotrebu IBM SaaS-a nakon Perioda testiranja osiguranja kvalitete u mjeri u kojoj bi se takvo potraživanje moglo izbjeći implementacijom Ažuriranja koje inicira IBM.

1.3 Proširenja

Proširenja omogućuju Klijentu konfiguriranje IBM SaaS-a tako da ispunjava Klijentove poslovne zahtjeve kreiranjem softverskih proširenja Aplikacije IBM SaaS-a. Proširenja predstavljaju sadržaj koji se pruža tijekom upotrebe IBM SaaS-a i nisu dio IBM SaaS-a. Klijent je odgovoran za razvoj, upravljanje, održavanje i podršku svih Proširenja. Klijent može sklopiti zasebni ugovor s IBM-om ili s ugovarateljem treće strane kojeg je IBM u pisanom obliku ovlastio za kreiranje Proširenja.

- a. Proširenja koja kreira Klijent podložna su sljedećim dodatnim odredbama i uvjetima:
- (1) Klijent prihvaća da će poštivati Standarde ponude vezane uz razvoj i isporuku Proširenja.
 - (2) IBM će imati pravo pregledati i odobriti ili odbiti dokumente dizajna, planove testiranja, rezultate testiranja i objektni kod u sklopu provjere usklađenosti s odredbama Ugovora.
 - (3) IBM može zatražiti od Klijenta da izvede testiranja performansi koje navede IBM. Klijent će dostaviti dokumente dizajna, planove testiranja i rezultate te objektni kod IBM-u na pregled razuman vremenski period prije aktiviranja IBM SaaS-a i surađivat će s IBM-om kod ispravljanja problema koje IBM utvrdi.
 - (4) Klijent prihvaća da će imati postavljen i održavati program koji će sprečavati uključivanje zlonamjernog softvera u Proširenja, što uključuje viruse, trojanske konje, uskraćivanje usluge i druge ometajuće i prikrivene tehnologije.
 - (5) IBM može nadgledati i skenirati Proširenja radi pronalazačenja sigurnosnih ranjivosti i/ili zlonamjernog softvera. IBM može ukloniti Proširenja iz bilo koje IBM SaaS okoline ili obustaviti IBM SaaS dok se ne riješi problem sigurnosne ranjivosti ili zlonamjernog softvera.
 - (6) Proširenja neće uključivati ili dodavati bilo kakav komercijalni ili paketni softverski proizvod treće strane koji funkcionira neovisno o IBM SaaS-u i dodavanje bilo kojeg takvog komercijalnog ili paketnog softvera treće strane je zabranjeno.
 - (7) Klijent je odgovoran za obuku i održavanje odgovarajuće razine znanja i vještine osoblja tako da mogu koristiti IBM SaaS i Proširenja za vrijeme trajanja pretplate. Bilo kakva pomoć kod obuke ili edukacije pruža se o Klijentovom trošku. Ako IBM utvrdi da Klijent ne može izvesti potrebne zadatke uz pružanje razumne pomoći, IBM može, po svom isključivom nahođenju, zatražiti da se Klijent uključi u izravne aktivnosti prijenosa znanja s IBM-ovim osobljem za profesionalne usluge. Takve aktivnosti prijenosa znanja pružaju se o Klijentovom trošku, osim ako se izvode između IBM-a i njegovih društava kćeri. IBM će na Klijentov zahtjev Klijentu pružiti takvu obuku uz dodatnu naknadu.
 - (8) Klijent ili drugi davatelji licence zadržavaju sva prava, vlasništvo i koristi ili licencu u i za Proširenja koja se pružaju IBM-u radi hostinga u IBM SaaS-u. Klijent izjavljuje i jamči IBM-u da Klijent posjeduje sva prava potrebna za pružanje Klijentovih Proširenja IBM-u radi hostinga pomoću IBM SaaS-a i da Klijentova Proširenja ni hosting od strane IBM-a pomoću IBM SaaS-a ne predstavljaju kršenje bilo kakvog patenta ili autorskog prava treće strane.
 - (9) Klijent dodjeljuje IBM-u sva prava i licence, koji vrijede širom svijeta, pružaju se bez naknade, potpuno su plaćeni, opozivi i mogu se podlicencirati, te potvrđuje da će pravovremeno pribaviti i održavati na snazi Potrebne pristanke za sva Proširenja kako bi IBM i njegovi podugovarači mogli pružati hosting za Proširenja i izvršavati druge obveze. Ako primi takav zahtjev, Klijent će IBM-u dostaviti dokaze o bilo kojim takvim pravima, licencama ili Potrebnim pristancima. IBM će biti oslobođen svojih obveza u mjeri u kojoj na njih utječe Klijentov propust da na vrijeme pribavi i dostavi IBM-u bilo koja takva prava, licence ili Potrebne pristanke. U ovom odlomku "Potrebni pristanci" označavaju bilo koje pristanke, licence ili odobrenja koja su potrebna IBM-u i njegovim podugovaračima da bi imali pravo ili licencu za pristupanje Proširenjima, korištenje i/ili modificiranje Proširenja u elektroničkom obliku i u drugim oblicima isključivo za potrebe izvođenja radnji temeljem ovog Opisa usluge, uključujući izradu izvedenih radova, bez kršenja prava vlasništva ili intelektualnog vlasništva dobavljača, izdavača licence ili vlasnika takvih Proširenja.
 - (10) Klijent će se pobrinuti da kod, podaci i drugi elementi koje Klijent uvede u sustav kroz Proširenja ne povećavaju sigurnosni rizik ili ne zahtijevaju dodatnu certifikaciju, osim ako IBM izričito ne pristane na to kroz dopunu ili dodatak ovog Opisa usluge. Bez ograničavanja bilo čega prethodno navedenog, Klijent će: (a) izvesti skeniranja ranjivosti web aplikacija i statičkog koda na svim Proširenjima kako bi utvrdio sigurnosne propuste; i b) IBM-u u pisanom obliku prikazati sve postojeće propuste utvrđene skeniranjem ranjivosti koji su uključeni u Proširenja ili dostupni vezano uz Proširenja.
- b. Klijent je odgovoran za postavljanje i izvođenje kompletnog testiranja Proširenja u Integracijskoj i Testnoj okolini.
- c. Prije Aktiviranja, Klijent postavlja Proširenja u Pretproizvodnoj i Proizvodnoj okolini te Okolini obnavljanja od katastrofe.

- d. Nakon Klijentovog Aktiviranja, IBM će postaviti Proširenja u Pretproizvodnoj i Proizvodnoj okolini te Okolini obnavljanja od katastrofe temeljem Servisnog zahtjeva.
- e. Dodatna postavljanja u Integracijskoj, Testnoj, Pretproizvodnoj ili Proizvodnoj okolini koja IBM treba izvesti u sklopu podrške Proširenja, na primjer kreiranje Proširenja ili aktivacija drugih integriranih komponenata, mogu biti opisana u zasebnom opisu posla između IBM-a i Klijenta i bit će podložna posebnim naknadama za koje se račun izdaje u skladu s odredbama i naknadama navedenim u takvom opisu posla.

1.4 Okoline IBM SaaS-a

Osnovni IBM SaaS pruža funkcionalnu infrastrukturu za izvođenje softvera za koji IBM pruža podršku i potrebne nadogradnje mreže, hardvera i sustava. U sklopu Osnovne pretplate IBM pruža po jednu od sljedećih okolina. Dodatne okoline ili samostalne okoline dostupne su na zahtjev i uz dodatnu naknadu.

- **Integracijska okolina**
Pružaju jednu, funkcionalno ekvivalentnu instancu proizvodnje i infrastrukturu za podršku koje se koriste isključivo za integraciju i funkcionalno testiranje novog IBM SaaS-a, uključujući Aplikaciju i bilo koja Proširenja. Očekuje se nekoliko postavljanja u Integracijsku okolinu svakoga dana da bi se dosegla verzija koja je spremna za postavljanje u Testnu okolinu.
- **Testna okolina, koja se naziva i Okolina osiguranja kvalitete**
Pružaju jednu, funkcionalno ekvivalentnu instancu proizvodnje i infrastrukturu za podršku koje se koriste isključivo za osiguranje kvalitete, provjeru performansi i završno testiranje novog IBM SaaS-a, uključujući Aplikaciju i bilo koja Proširenja. Testna okolina prima samo postavljanja stabilnih tokova koda u sklopu pripreme za završnu promociju u Pretproizvodnu i Proizvodnu okolinu te Okolinu obnavljanja od katastrofe.
- **Pretproizvodna okolina**
Pružaju ograničenu repliku proizvodnje za postavljanje i Klijentovo testiranje prihvaćanja konfiguracija završne Aplikacije i postojećih Proširenja. Ova Okolina se u svakom trenutku održava u skladu s operativnim standardima i standardima usklađenosti proizvodnje, ali nije pokrivena Ugovorom o razini usluge. Ovo je primarna lokacija za Klijentovo testiranje prihvaćanja od strane korisnika i završno testiranje/provjeru performansi prije aktiviranja u Proizvodnji.
- **Proizvodna okolina**
Konačna točka za sav softver koji se "Izvodi" u upravljanju životnim ciklusom IBM SaaS-a. Pristup ovom sustavu ograničen je na IBM-ovo osoblje ili ovlaštene korisnike. Proizvodna okolina sastoji se od Aplikacije, sustava i infrastrukture sustava za podršku kojima krajnji korisnici i Klijenti organizacije pristupaju i koje koriste u operativnom smislu za izvođenje poslovnih procesa i transakcija.
- **Okolina obnavljanja od katastrofe**
Pružaju ograničenu proizvodnu repliku koja može pružati hosting za obujme uključene u pretplatu i koja se sinkronizira s Proizvodnom okolinom i održava u mirovanju na Pretproizvodnoj infrastrukturi. Okolina obnavljanja od katastrofe održava se u stanju pripravnosti za slučaj da centar podataka proizvodnje postane neobnovljiv zbog događaja koji nije bilo moguće izbjeći i IBM proglasi Događaj katastrofe. Kada se aktivira Okolina obnavljanja od katastrofe, Pretproizvodna okolina više neće biti dostupna.

1.5 Integracija IBM SaaS-a

IBM SaaS podržava razne metode integracije s naslijeđenim uslugama i podržavajućim uslugama. Sljedeće mogućnosti se pružaju kao dio IBM SaaS-a, uz ili bez upotrebe virtualnih ili fizičkih sklopova.

- Sučelje aplikativnog programa (engl. Application Program Interface - API)
Skup rutina, protokola i alata za izgradnju softvera i aplikacija.
- Red poruka (engl. Message Queue - MQ)
Omogućuje komunikaciju između procesa (IPC) ili komunikaciju između niti unutar istog procesa. To omogućuje IBM SaaS-u da bude krajnja točka MQ mreža ili komunikacija od točke do točke. IBM SaaS ne omogućuje usmjeravanje između dvije (2) krajnje točke ili više krajnjih točaka koje nisu dio IBM SaaS-a.

- Secure File Transfer Protocol (SFTP) ili SSH File Transfer Protocol
To je mrežni protokol koji omogućuje pristup datotekama, prijenos datoteka i upravljanje datotekama preko zaštićenog i pouzdanog toka podataka. IBM SaaS pruža SFTP poslužitelj za ulazne prijenose datoteka koje se koriste u Proširenjima. Izlazni prijenos podataka i izvještaja iz IBM SaaS-a može se postići preko SFTP klijenta temeljenog na javi, umetnutog u Aplikaciju ili Proširenja. SFTP prijenosi zahtijevaju šifriranje na razini datoteke radi zaštite podataka u mirovanju.

1.6 Nadgledanje

IBM pruža sljedeće oblike nadgledanja dizajnirane za procjenu stanja IBM SaaS-a, od stanja fizičkog hardvera do performansi IBM SaaS-a:

- Nadgledanje cloud infrastrukture
Nadgleda stanje platforme cloud infrastrukture.
- Nadgledanje Aplikacije
Nadgleda stanje Aplikacije.
- Sintetičko nadgledanje
"Simulirani klik korisnika" za nadgledanje stanja proširenja koja se izvode uz Aplikaciju.
 - a. Nadgledanje Proizvodne okoline
 - (1) IBM će reagirati na monitore platforme u skladu s ozbiljnošću i utjecajem greške. IBM će smatrati otkrivenu nedostupnost Aplikacije predmetom podrške s Ozbiljnošću 1 i početak će proučavati problem.
 - (2) IBM će pružiti nadgledanje sintetičkih slučajeva korištenja koje je razvio Klijent te će nadgledati i otvoriti odgovarajući predmet podrške na temelju utjecaja na IBM SaaS i početak će proučavati problem. Sintetičko nadgledanje ograničeno je na nadgledanje "simuliranih klikova korisnika". IBM nadgleda Klijentovo sintetičko nadgledanje da bi procijenio dostupnost IBM SaaS-a iz perspektive korisnika. To se postiže automatiziranim metodom simuliranja puta koji klikanjem prolazi korisnik u zadanom korisničkom iskustvu.
 - b. Nadgledanje Neproizvodne okoline
 - (1) IBM će smatrati otkrivenu nedostupnost Aplikacije u Testnoj ili Pretproizvodnoj okolini predmetom podrške s Ozbiljnošću 2 i početak će proučavati problem. Ako se problem pojavio unutar područja za koje je odgovoran Klijent, IBM će obavijestiti Klijenta i nastaviti pratiti predmet.
 - (2) IBM će smatrati otkrivenu nedostupnost aplikacije Integracijske okoline predmetom podrške s Ozbiljnošću 3 i riješit će problem vraćanjem zadnje sigurnosne kopije koja je normalno radila ili ponovnom instalacijom.

1.7 Sigurnosno kopiranje

IBM će izvoditi sigurnosno kopiranje podataka Proizvodne okoline, Pretproizvodne okoline i Okoline obnavljanja od katastrofe barem jednom dnevno, u lokalno diskovno spremište. Podaci uključuju ključnu konfiguraciju infrastrukture, konfiguraciju proizvoda, Proširenja i datoteke potrebne za obnavljanje sustava s greškom. Lokalne sigurnosne kopije će se premještati na udaljenu lokaciju za pohranu svake noći i zadržavat će se sedam dana. Sigurnosne kopije proširuju Plan obnavljanja od katastrofe.

1.8 Obnavljanje od katastrofe

IBM će Klijentu pružati mogućnosti obnavljanja u objektu obnavljanja od katastrofe Razine 3 za Klijentovu proizvodnu okolinu. IBM će izvesti Obnavljanje od katastrofe uz primjenu u komercijalnom smislu razumnih napora za vraćanje IBM SaaS-a uz Ciljno vrijeme obnavljanja (RTO) od 48 sati i Ciljnu točku obnavljanja (RPO) od 24 sata. U slučaju da IBM proglasi Katastrofu, IBM će Klijenta svaki sat obavještavati o statusu procesa obnavljanja, uključujući napredovanje vezano uz RTO i RPO. Kada se aktivira Okolina obnavljanja od katastrofe, Pretproizvodna okolina više neće biti dostupna.

1.9 Dodjela prostora za pohranu podataka

Klijentova dodjela prostora za pohranu podataka odnosi se na Proizvodnu okolinu i uključuje prostor za pohranu dostatan za spremanje dvije (2) godine povijesnih Redova narudžbe za koje Klijent ima ovlaštenje u Transakcijskom dokumentu. U slučaju da se ova ograničenja premaše na temelju događaja pohrane sustava, Klijent će biti odgovoran za naknade dodjele dodatnog prostora za pohranu.

1.10 Usluge pošte zajedničke infrastrukture (samo izlazno)

Kao dio IBM SaaS-a pruža se isporuka zajedničke izlazne pošte. Klijenti mogu konfigurirati aplikaciju kako bi koristili te zajedničke resurse za slanje e-pošte koja nije kritična za poslovanje, obavijesti, poruka e-pošte o statusu na razini sustava i/ili uzbuna e-pošte. IBM SaaS se može konfigurirati za transakcijske poruke e-pošte bez naknade, ali IBM ne jamči isporuku i ne pruža podršku za masovne kampanje putem e-pošte ili rješavanje problema vezanih uz e-poštu, na primjer neželjene pošte primljene od sustava e-pošte treće strane. Klijent može ugovoriti posebnu uslugu e-pošte (na primjer IBM Marketing Cloud) koja garantira isporuku e-pošte, ima poboljšane opcije isporuke i podršku za transakcijske poruke e-pošte i marketinške kampanje (masovne poruke e-pošte). Za integraciju s uslugom pošte treće strane, takva se usluga mora izvoditi preko Proširenja i potrebno je sklopiti zasebni ugovor s pružateljem usluge.

2. Postavljanje i spremnost za proizvodnju

IBM će pružati do šest mjeseci aktivnosti postavljanja kako bi pripremio IBM SaaS tako da je Spreman za proizvodnju. Aktivnosti postavljanja uključuju:

- a. dodjelu okolina IBM SaaS-a;
- b. instalaciju najnovije verzije Aplikacije sa svim primjenjivim zakrpama u Okoline aplikacije;
- c. uspostavljanje mrežnog povezivanja i unutarnje povezanosti s Klijentovim pozadinskim sustavima; i
- d. pripremanje Proizvodne okoline tako da Klijent može izvesti početno postavljanje Klijentovih Proširenja.

Ako aktivnosti postavljanja, iz razloga izvan IBM-ove kontrole, potraju duže od šest mjeseci, Klijentu će se naplatiti naknada Postavljanja na zahtjev za svaki mjesec. Aktivnosti postavljanja ne uključuju usluge implementacije (uključujući prilagodbu, konfiguraciju i implementaciju Klijentovog rješenja za e-trgovinu koje podržava IBM SaaS ili za ispunjavanje Klijentovih specifičnih poslovnih ili tehničkih potreba - uključujući zahtjeve za mjerenje obujma, izgled i funkcionalnost te druge zahtjeve vezane uz sučelje i izgradnju Proširenja), koje će biti pokrivena zasebnim ugovorom o uslugama.

"Spremnost za proizvodnju" postignuta je kada su ispunjeni sljedeći kriteriji: (1) dovršene su aktivnosti postavljanja; i (2) Klijent je dovršio početno postavljanje Proširenja u Proizvodnoj okolini.

Mjesečne naknade pretplate na IBM SaaS, navedene u Transakcijskom dokumentu, počinju teći kada se postigne Spremnost za proizvodnju.

3. Neobvezne/dodatne funkcije

3.1 Neobvezne okoline

Sljedeće neobvezne okoline mogu se koristiti za dopunjavanje osnovnog IBM SaaS-a ili kao samostalna okolina, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

- a. Opcija integracijske okoline

Pružava Integracijsku okolinu koja se može koristiti za upravljanje zasebnim tokovima koda ili testiranje. Dostupne su sljedeće opcije:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

- b. Okolina osiguranja kvalitete

Pružava Testnu okolinu koja se može koristiti za upravljanje zasebnim tokovima koda i testiranje. Dostupne su sljedeće opcije:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

- c. Pilot okolina

Pružava proizvodnu okolinu za podskup kupaca koja se održava na razini standarda proizvodnje tijekom maksimalno 12 mjeseci. Ova operacija funkcionira na razini standarda proizvodnje i pruža mogućnost aktivnog testiranja s kupcima. SLA i obnavljanje od katastrofe nisu uključeni. Dostupne su sljedeće opcije:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Opcije mrežne integracije

Sljedeće opcije integracije s Klijentovim mrežama su podržane, ali nisu obavezne.

- a. Određivanje dozvoljenih veza preko interneta

Ograničava pristup IBM SaaS-u ili dijelovima IBM SaaS-a na određene javne internetske adrese. Ograničeni pristup pruža fleksibilnost ograničavanja pristupa na lokacije koje odredi Klijent. Određivanje dozvoljenih veza je uključeno u IBM SaaS.
- b. Virtualna privatna mreža (engl. Virtual Private Network - VPN) preko interneta

Proširuje privatnu mrežu preko javne mreže. VPN se kreira uspostavljanjem virtualne veze od točke do točke korištenjem namjenskih veza, protokola za virtualno tuneliranje ili šifriranja prometa. IBM SaaS-u je potreban VPN samo ako integracijska veza nije šifrirana ili nije pravilno zaštićena na internetu. Za visoku dostupnost potrebni su redundantni komunikacijski kanali. VPN nije uključen u Osnovnu pretplatu; to je neobvezni Dodatak za IBM SaaS koji se može kupiti. VPN je dostupan preko neobveznog dijela, IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Izravno povezivanje sa SoftLayerom

Koristi Single Mode Fiber (SMF) vezu od Klijentove daljinske lokacije do točke prisutnosti SoftLayera (engl. Softlayer Point of Presence) preko usluge nosača koju pruža Klijent, kao što su, ali ne ograničavajući se na, Multiprotocol Label Switching (MPLS) ili Metro Area Network (MAN) i drugo. Za visoku dostupnost potrebni su redundantni komunikacijski kanali koji mogu završavati na različitim lokacijama unutar mreže SoftLayera. Izravno povezivanje nije uključeno u Osnovnu pretplatu; to je neobvezni Dodatak za IBM SaaS koji se može kupiti.
- d. Mreža za isporuku sadržaja (engl. Content Delivery Network - CDN)

Ovisno o potrebama poslovanja, možda će biti potreban ovakav pristup koji poboljšava performanse dostupne krajnjem korisniku. Krajnji korisnici mogu biti kupci u e-trgovini ili predstavnici korisničke podrške koji bi, prema prirodi poslovanja, mogli biti rasprostranjeni u regiji ili u više regija. CDN nije uključen u IBM SaaS. Klijent je odgovoran za procjenu, dodjelu i nabavu CDN-a treće strane koji ispunjava Klijentove potrebe za performansama.

3.3 Dodaci IBM SaaS-a

- a. Za svaku od Osnovnih pretplata dostupni su sljedeći dodaci:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Dostupnost predstavnika korisničke podrške i izvođenje procesa prodaje i naručivanja unutar sustava IBM Commerce ili unutar sustava IBM Order Management Services.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Pružna poboljšani kontinuitet poslovanja koji uključuje četiri sata RTO-a i dva sata RPO-a.
 - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB

Povezuje IBM SaaS s udaljenim centrom podataka koristeći fizički komunikacijski kanal kapaciteta jednog gigabita uz upotrebu MPLS-a, MAN-a ili sličnog privatnog komunikacijskog kanala.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

Povezuje IBM SaaS s udaljenim centrom podataka koristeći fizički komunikacijski kanal kapaciteta 10 gigabita uz upotrebu MPLS-a, MAN-a ili sličnog privatnog komunikacijskog kanala.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

Omogućuje podršku za probleme čija oznaka ozbiljnosti nije 1 u dodatnoj drugoj ili trećoj vremenskoj zoni.

- b. Sljedeći dodatak dostupan je samo za osnovnu pretplatu na IBM Commerce Service:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Omogućuje Klijentu prilagođavanje kompleksnih proizvoda i usluga unutar web trgovine koristeći više opcija i poslovnih pravila za pojedine stavke.
- c. Sljedeći dodaci dostupni su samo za osnovnu pretplatu na IBM Order Management Service:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Automatski kreirajte narudžbe (PO-ove) koje se šalju dobavljačima za drop shipping ili popunjavanje, upravljajte životnim ciklusom narudžbe i pratite izuzetke, uključujući automatsko ažuriranje statusa narudžbe na temelju povezanih narudžbi.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Obuhvaća isporuku i instalaciju raspoređivanja te druge dodatne usluge tijekom transakcije narudžbe. Koristi potvrđivanje dostupnosti za isporuku temeljeno na pravilima, izbor pružatelja i dodjelu tima uz integriranu kontrolu inventara, isporuke i izvođenja usluga.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Pruža određivanje cijena temeljeno na pravilima na temelju konfiguriranih narudžbi u obliku opće usluge određivanja cijena za više kanala.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Omogućite kreiranje i pregovaranje oko prijedloga, automatizirajte proces odobravanja i postavite pravila određivanja cijena.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Omogućite kupcima, predstavnicima prodaje i partnerima u prodajnom kanalu prilagođavanje kompleksnih proizvoda i usluga koristeći više opcija i poslovnih pravila za pojedine stavke.
 - (6) IBM Order Management Store
Omogućite globalni pregled inventara fizičke trgovine kojim upravljaju zaposlenici trgovine:
 - (a) Provjere inventara i naručivanja u stvarnom vremenu
 - (b) Alternativne opcije izvršenja narudžbe
 - (i) Podizanje u trgovini
 - (ii) Otpremljivanje iz trgovine
 - (iii) Izravna isporuka iz centra za distribuciju
 - (c) Posebne narudžbe
 - (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Omogućuje korisnicima trgovine da koriste napredne informacije o lokaciji inventara (gdje se inventar nalazi u trgovini) i napredne funkcije poput pakalnog preuzimanja većeg broja narudžbi tijekom jednog prolaska kroz trgovinu.

3.4 Usluge koje se plaćaju po upotrebi

Radi ispunjenja zahtjeva tijekom kalendarskih mjeseci u kojima vršna vrijednost broja Redova narudžbe na sat podržana u IBM SaaS-u premašuje maksimalnu vršnu vrijednost broja Redova narudžbe za koju je dostupno ovlaštenje, Klijent može povećati mogućnosti obrade narudžbi u odnosu na standardnu vrijednost navedenu niže, u odjeljku Standardi ponude. Mogućnost obrade narudžbi može se povećati u dodacima od 1000 redova narudžbe po satu i naplaćuje se koristeći metodu plaćanja po upotrebi. Klijentu će se naplatiti ta mogućnost tijekom mjeseci u kojima je zatražio povećanu mogućnost obrade i samo u periodu u kojem je mogućnost dostupna Klijentu za upotrebu. Ova se usluga mora naručiti barem 60 dana prije mjeseca ili mjeseci u kojima će se pojaviti očekivano povećanje. Mogućnost povećanja obrade odnosi se na sljedeće ponude:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 Usluge Postavljanja na zahtjev i usluge postavljanja

- a. Uz period postavljanja od šest mjeseci dostupne su i usluge Postavljanja na zahtjev za svaku ponudu Osnovne pretplate ako se unutar maksimalno šest mjeseci ne postigne Spremnost za proizvodnju. Naknada za Postavljanje na zahtjev naplaćivat će se svaki mjesec u kojem IBM SaaS nije postigao status Spremnosti za proizvodnju. Dostupne su sljedeće usluge Postavljanja na zahtjev:
- IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Usluga postavljanja određuje dodatne Sate za servisni zahtjev koji će biti dostupni Klijentu uz mjesečne Sate za servisni zahtjev uključene u Osnovnu pretplatu.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Ova usluga postavljanja uspostavlja ponudu Direct Connect 1 GB koja je dostupna na temelju pretplate. Usluga postavljanja je potrebna da bi se omogućilo korištenje te ponude.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Ova usluga postavljanja uspostavlja ponudu Direct Connect 10 GB koja je dostupna na temelju pretplate. Usluga postavljanja je potrebna da bi se omogućilo korištenje te ponude.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS, kako je navedeno u PoE-u. SLA nije jamstvo. SLA je dostupan samo Klijentu i odnosi se samo na upotrebu u proizvodnim okolinama.

1. Odobrenja dostupnosti

Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 unutar 24 sata od trenutka kada prvi put shvati da postoji događaj koji ima utjecaja na dostupnost IBM SaaS-a. Klijent mora u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod bilo kakve dijagnoze problema i rješavanja.

Zahtjev kojim se podrži prijavljuje neispunjenje SLA-a mora se predati unutar tri radna dana nakon završetka ugovornog mjeseca. Naknada za važeći SLA zahtjev bit će odobrenje na budućem izdanom računu za IBM SaaS koje će se temeljiti na vremenu tijekom kojeg je nedostupan proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS ("Vrijeme prekida rada"). Vrijeme prekida rada mjeri se od trenutka kada Klijent prijavi događaj do trenutka kada se vrati funkcionalnost IBM SaaS-a i ne uključuje:

- a. vrijeme koje se odnosi na planirani ili najavljeni prekid rada zbog održavanja;
- b. uzroke izvan IBM-ove kontrole;
- c. probleme sa sadržajem, tehnologijom, dizajnima ili uputama Klijenta ili treće strane;
- d. nepodržane konfiguracije sustava i platforma ili druge Klijentove greške;
- e. sigurnosni incident koji je uzrokovao Klijent ili Klijentovo testiranje sigurnosti;
- f. Proširenja;
- g. nemogućnost Proširenja da iskoriste ili pozovu ili se pravilno prošire na odgovarajući API ili Korisnički izlaz Usluge;
- h. nepravilno korištenje API-a Usluge ili funkcionalnosti Usluge;
- i. bilo koju konfiguraciju, postavku ili promjenu koja utječe na dostupnost, a izvan je IBM-ove kontrole;
- j. nemogućnost IBM-a da promovira Sigurnosnu zakrpu u proizvodnu okolinu zbog Klijentovog neprihvatanja takve promocije ili druge radnje koje Klijent poduzme kako bi blokirao takvu promociju; ili
- k. korištenje IBM SaaS-a izvan granica primjenjivih Standarda ponude.

IBM će primijeniti najvišu primjenjivu naknadu na temelju kumulativne dostupnosti IBM SaaS-a u svakom ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. Ukupna kompenzacija, uzevši u obzir bilo koji ugovoreni mjesec, ne može premašiti deset posto jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade za IBM SaaS.

Za paketne IBM SaaS ponude (pojedinačne IBM SaaS ponude u paketu koje se prodaju zajedno po jednoj kombiniranoj cijeni), naknada će se izračunati na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za paketni IBM SaaS, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaki pojedinačni IBM SaaS. Klijent može u određenom trenutku predati zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu.

2. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u ugovorenom mjesecu

Dostupnost tijekom ugovorenog mjeseca	Naknada (% naknade za mjesečnu pretplatu* za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Ako je IBM SaaS kupljen preko IBM-ovog Poslovnog partnera, naknada mjesečne pretplate će se izračunavati prema tada važećoj navedenoj cijeni za IBM SaaS koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, uz popust od 50%. IBM će Klijentu izravno omogućiti popust.

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus ukupan broj minuta Vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu.

Primjer: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom ugovorenog mjeseca

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ ukupnih minuta u 30 dana ugovorenog mjeseca} \\ - 500 \text{ minuta Vremena prekida rada} \\ = 42\,700 \text{ minuta} \\ \hline \text{Ukupno 43\,200 minuta} \end{array}$	$= 5\% \text{ Odobrenja dostupnosti za } 98,8\% \text{ dostupnosti} \\ \text{tijekom ugovorenog mjeseca}$
--	---

2.1 Isključenja

Ovaj SLA se ne odnosi na sljedeće: (1) Pilot okolinu; (2) ako je Klijent prekršio bilo koje bitne obveze navedene u Opisu usluge ili Ugovoru, uključujući bez ograničenja kupljene razine pretplate ili kršenje bilo kakvih obveza plaćanja navedenih u Transakcijskom dokumentu; (3) nemogućnost IBM-a da promovira Sigurnosnu zakrpu u proizvodnu okolinu zbog Klijentovog neprihvatanja takve promocije ili druge radnje koje Klijent poduzme kako bi blokirao takvu promociju; (4) Proširenja; nemogućnost Proširenja da iskoriste ili pozovu ili se pravilno prošire na odgovarajući API ili Korisnički izlaz IBM SaaS-a; (5) nepravilnu upotrebu API-a ili funkcionalnosti IBM SaaS-a; ili (6) bilo kakvu konfiguraciju, postavku ili promjenu izvan IBM-ove kontrole koja utječe na dostupnost.