

IBM Commerce on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termeni Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termeni Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Opțiuni de Mediu
 - 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
- Opțiuni de Abonament de Bază
 - 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
- Opțiuni de Abonament de Bază IBM Commerce Service
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- Opțiuni de Abonament de Bază 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

- Servicii cu Plată Per Utilizare
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Servicii de Setare La Cerere și Servicii de Setare
 - 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Sută de Mii de Linii de Comandă** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Comandă înseamnă orice tip de document definit în IBM SaaS. Liniile de Comandă sunt articolele de linie dintr-o Comandă. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Linii de Comandă gestionate sau procesate de IBM SaaS, rotunjit la cea mai apropiată Sută de Mii, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- b. **Mie de Linii de Comandă** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Comandă înseamnă orice tip de document definit în IBM SaaS. Liniile de Comandă sunt articolele de linie dintr-o Comandă. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Linii de Comandă gestionate sau procesate de IBM SaaS, rotunjit la cea mai apropiată Mie, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- c. **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS în orice manieră, directă sau indirectă (de exemplu, printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- d. **50 de Utilizatori Autorizați** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS în orice manieră, directă sau indirectă (de exemplu, printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS, rotunjit la cel mai apropiat multiplu de cincizeci, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- e. **Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Documentul Tranzacțional al Clientului.
- f. **Oră** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Trebuie obținute suficiente drepturi Oră pentru a acoperi numărul total de Ore, întregi sau parțiale, de utilizare a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- g. **Conexiune** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Conexiune este un link sau asocierea la IBM SaaS a unei baze de date, a unei aplicații, a unui server sau a altui tip de dispozitiv. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Conexiuni care au fost sau sunt realizate la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

- h. **Terabyte** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Terabyte este 2 la puterea 30 de byți. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Terabytes procesați de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Drepturile de Utilizare Necesare pentru IBM Configure Price Quote

Serviciul IBM Configure Price Quote este disponibil în baza indicelui de măsurare pentru tarifyare 50 de Utilizatori Autorizați. Clientul trebuie să obțină suficiente drepturi pentru utilizatorii săi Vânzări Directe și utilizatorii Vânzări prin Partener, în mod separat, și, pentru claritate, un drept de 50 de Utilizatori Autorizați nu poate fi aplicat atât pentru utilizatorii Vânzări Directe, cât și pentru utilizatorii Vânzări prin Partener. Utilizatorii "Vânzări Directe" sunt angajați ai Clientului care configurează și stabilesc cotațiile de preț pentru produse complexe sau cu mai multe articole de linie, destinate cumpărătorilor potențiali ai Clientului. Utilizatorii "Vânzări prin Partener" sunt comercianți sau distribuitori angajați de Client.

3.2 Tarife pentru Setare și Setare La Cerere

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

3.4 Tarife pentru Plata per Utilizare

Tarifele pentru plata per utilizare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, vor fi aplicate atunci când Clientul solicită activarea părții privind plata per utilizare.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin telefon, e-mail și un sistem de raportare a problemelor online. IBM va face disponibilă publicația IBM Software as a Service Support Handbook, ce poate fi accesată online la http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf și care conține informații privind contactarea suportului tehnic și alte informații și procese. Suportul Tehnic este furnizat cu IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

5.1 Trierea Cazurilor pentru Suport

Ca parte a IBM SaaS, echipa IBM va asigura gestionarea cazurilor în care sunt implicate probleme privind IBM SaaS ("Trierea Cazurilor pentru Suport"), prin intermediul Clientului sau al Terței Părți Autorizate. Ca parte a Trierii Cazurilor pentru Suport, IBM va investiga problema prin task-uri de diagnosticare. Când se stabilește că problema este cauzată de IBM SaaS, Extensiile IBM suportate (pentru care Clientul are încheiat un contract separat cu IBM) sau infrastructură, IBM va gestiona cazul până la rezolvarea problemei. Dacă soluția urmează să fie furnizată dintr-o zonă ce ține de responsabilitatea Clientului, IBM va furniza diagnosticele relevante descoperite în procesul de triere, pentru a ajuta Clientul sau Terța Parte Autorizată la rezolvarea problemei și a asigura în continuare gestionarea cazurilor prin instrumente de gestionare a cazurilor.

5.2 Ferestre de Mentenanță

În prezent, sunt planificate ferestre de mentenanță săptămânală standard IBM pentru IBM SaaS. Clientul poate solicita ca, în aceste Ferestre de Mentenanță, să fie aplicate edițiile de aplicație pentru Mediul de Producție. Pot fi aplicate restricții și este necesară coordonarea cu IBM. Aceste ferestre de mentenanță nu înseamnă neapărat că IBM SaaS nu va funcționa sau nu va fi disponibil, iar întreruperile Serviciului vor fi minimizate pentru activitățile IBM. Atunci când Clientul are activități de mentenanță pentru extensiile lor, acele activități de mentenanță vor fi realizate în timpul ferestrelor de mentenanță. IBM va anunța Clientul dacă IBM SaaS nu va fi disponibil în timpul ferestrelor de mentenanță, iar timpul de nefuncționare IBM SaaS planificat pentru mentenanță nu va depăși opt ore într-o lună calendaristică.

Pot apărea și alte intervale de timp de nefuncționare, planificate sau neplanificate (de urgență), pentru care Clientul va primi notificări privind indisponibilitatea IBM SaaS cu cel puțin o zi lucrătoare în avans, exceptând situațiile în care IBM consideră prea înalt nivelul privind vulnerabilitatea, riscul de pierderi sau afectarea integrității Serviciului.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.3 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

7. Descrierea Confidențialității și Securității Datelor

Acest IBM SaaS respectă principiile IBM privind securitatea și confidențialitatea datelor, care sunt disponibile la <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, și orice termeni suplimentari specificați în această secțiune. Nicio modificare a politicilor IBM privind securitatea datelor nu va afecta securitatea IBM SaaS.

IBM SaaS criptează conținutul pe durata transmiterii datelor între rețeaua IBM și rețelele terminalelor sau mașini, în funcție de protocolul utilizat. IBM recomandă, dar nu impune ca datele statice să fie protejate prin criptarea la nivel de fișier, exceptând situațiile în care acestea conțin Informații Identificabile ca Personale (Personally Identifiable Information - PII), când trebuie să fie criptate. Clientul este responsabil pentru realizarea transferului conținutului printr-un protocol sigur (de exemplu, SFTP) la transmiterea datelor.

7.1 Informații Personale și Conținut Reglementat

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS. Nu sunt permise date reglementate sau sensibile în IBM SaaS, exceptând situațiile specificate în mod expres în această secțiune sau într-un acord scris între IBM și Client.

IBM SaaS poate fi utilizat pentru procesarea, stocarea, transmiterea și derivarea informațiilor din Informațiile Identificabile ca Personale ale clienților, utilizatorilor, personalului și altor persoane ale Clientului care pot accesa IBM SaaS, atunci când este permis de lege. Alte tipuri de date sensibile reglementate, cum ar fi Informațiile Sensibile Identificabile ca Personale și Informațiile Personale privind Sănătatea, nu sunt permise în IBM SaaS.

7.2 Datele de Cont PCI (Payment Card Industry)

IBM SaaS nu este conceput pentru stocarea, transmiterea sau procesarea Datelor de Cont PCI. Pentru a limita riscul expunerii, Datele de Cont PCI trebuie să fie redirecționate, transmise (punch out) cu un iFrame sau altă tehnologie care transmite Datele de Cont PCI din browser-ul Clientului direct la furnizorul de plăți compatibil PCI.

Dacă este necesar, IBM SaaS va permite ca Datele de Cont PCI să traverseze rețeaua și să fie procesate pe imagini de server din nivelul Aplicație sau DMZ. Datele de Cont PCI pot fi procesate în memorie și transmise furnizorului de plăți al Clientului, dar nu este permisă transferarea lor către o bază de date sau scrierea în orice sistem de fișiere, de pe orice dispozitiv, cu IBM SaaS.

Pe durata abonamentului, IBM va asigura compatibilitatea cu Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) pentru controalele care sunt gestionate de IBM SaaS. Controalele aplicabile vor fi documentate printr-un formular Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), care conține o atestare AOC (Attestation of Compliance), sau printr-o metodă de raportare corespunzătoare, după cum este specificat de PCI DSS.

8. Generalități

8.1 Cereri de Serviciu

O "Cerere de Serviciu" este o solicitare a Clientului care depășește suportul IBM SaaS standard și pentru care IBM poate furniza asistența sau lucrările necesare Clientului. Exemplele posibile de Cerere de Serviciu pot include, dar fără a se limita la, următoarele: (1) cereri de date – actualizări de date, configurări de bază de date, interogări de baze de date; (2) operațiuni cu fișiere – găsirea, mutarea, analizarea, furnizarea fișierelor; (3) reporniri solicitate de Client în afara Ferestrelor de Mentenanță – Aplicație sau server; (4) rezolvarea problemelor de intrare generate de utilizator, de exemplu, atunci când un utilizator, din greșeală, a afectat integritatea datelor Aplicației și această situație poate fi rezolvată numai printr-o intervenție tehnică; (5) mentenanță a punctului de integrare care implică dependențe terță parte sau parteneri de service; (6) modificarea regulii unui firewall care nu are legătură cu o problemă de

suport IBM SaaS; (7) rularea unui raport asupra unei baze de date; (8) modificări ale schemei unei baze de date; (9) modificări ale punctului de integrare ce necesită modificări ale infrastructurii, cum ar fi firewall-urile, mesageria etc.; și (10) modificări minore ale datelor.

Fiecare Cerere de Serviciu este măsurată în unități de 30 de minute. De exemplu, Cererile de Serviciu care necesită servicii de suport de 30 de minute sau mai puțin sunt considerate ca o singură Cerere de Serviciu în alocarea lunară. Cererile de Serviciu care necesită servicii de suport de o oră sunt considerate ca două Cereri de Serviciu în alocarea lunară.

IBM SaaS include o alocare de cincizeci (50) de ore, împărțite într-o sută (100) de unități de Cerere de Serviciu de treizeci (30) de minute. Unitățile de Cerere de Serviciu neutilizate nu sunt reportate pentru luna următoare. Pot fi cumpărate unități de Cerere de Serviciu suplimentare.

8.2 Referințe pentru Client

Clientul este de acord că IBM poate face referire la numele companiei Clientului și natura generală a ofertei IBM SaaS și serviciilor conexe pe care IBM le furnizează Clientului, atunci când IBM își informează clienții existenți sau potențiali cu privire la experiența IBM, cu excepția cazului în care Client și IBM au convenit altceva în baza unui acord scris.

8.3 Utilizarea Datelor Clientului de către IBM

IBM poate compila și analiza date anonime și agregate privind utilizarea de către Client a IBM SaaS și poate pregăti rapoarte, studii, analize și alte produse de lucru rezultate din aceste compilări și analize (numite colectiv "Date Compile"). IBM păstrează toate drepturile de proprietate privind Datele Compile. IBM poate copia datele Clientului pe un server de Testare, din cadrul Mediului de Testare, pentru scopul exclusiv de testare și îmbunătățire a calității produselor IBM.

8.4 Obligațiile la Terminare

În plus față de obligațiile post-terminare prevăzute în Contract, la expirarea sau terminarea Contractului sau acestei Descrieri de Serviciu, din orice motiv:

- a. IBM, fără niciun tarif suplimentar și în baza unei cereri scrise din partea Clientului, trimise într-un interval de 30 de zile după expirare sau terminare, va furniza Clientului o copie completă a datelor tranzacționale curente ale Clientului, într-un format disponibil nativ în Aplicație și, după furnizarea acestor date, va șterge datele arhivate.
- b. În cazul în care Clientul solicită un plan oficial de terminare, orice activități sau cheltuieli ale IBM pentru susținerea tranziției Mediilor la un centru de date non-IBM vor fi specificate într-un contract separat, cu rate și termeni conveniți de ambele părți.

9. Despăgubirea Clientului

Cu privire la oferta IBM SaaS specificată aici, Clientul este de acord să despăgubească, să apere și să considere fără răspundere IBM față de orice pretenție a unei terțe părți cauzate de sau în legătură cu 1) orice conținut creat într-un Mediu de către Client sau o terță parte desemnată de Client, sau furnizat, încărcat sau transferat altfel într-un Mediu de către Client sau o terță parte desemnată de Client (cele menționate anterior exclud conținutul furnizat de IBM sau în numele IBM, dacă există), 2) datele create în IBM SaaS de către Client sau în numele Clientului, sau furnizate, încărcate sau transferate în Mediu de către Client, sau 3) încălcarea restricțiilor privind utilizarea IBM SaaS, după cum sunt specificate în Contract, de către Client sau Utilizatorii IBM SaaS ai Clientului, cu condiția ca: (i) să-i fie trimisă Clientului cu promptitudine o notificare scrisă privind o astfel de reclamație; (ii) Clientul să aibă controlul exclusiv asupra apărării și înțelegerii privind astfel de reclamații; și (iii) IBM să furnizeze o asistență rezonabilă și toate informațiile solicitate de Client, pe cheltuiala exclusivă a Clientului.

10. Servicii Terță Parte

IBM SaaS poate conține integrarea cu, link-uri către sau poate fi utilizat pentru a accesa Servicii Terță Parte. Accesul la Serviciile Terță Parte este asigurat "CA ATARE", FĂRĂ NICIUN FEL DE GARANȚIE, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND GARANȚIA PENTRU TITLU, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT SAU LIPSA INTERFERENȚELOR ȘI GARANȚIILE SAU CONDIȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA ȘI ADECVAREA PENTRU UN ANUMIT SCOP.

Clientul este responsabil pentru încheierea și respectarea unor acorduri separate cu terțe părți pentru accesarea sau utilizarea respectivelor Servicii Terță Parte. IBM nu furnizează aceste Servicii Terță Parte în baza acestei oferte IBM SaaS. Cu excepția situației în care Clientul achiziționează separat astfel de Servicii Terță Parte de la IBM, printr-o tranzacție separată, IBM nu face parte din niciun astfel de acord

separat și, ca o condiție expresă a Contractului, Clientul este de acord să respecte termenii unor astfel de acorduri separate în măsura în care se dorește utilizarea lor cu IBM SaaS. În cazul în care Clientul în numele său, orice utilizator IBM SaaS sau orice utilizator final consimte să transmită Conținut către un astfel de Serviciu Terță Parte care este legat la sau este accesibil prin intermediul ofertei IBM SaaS, Clientul, utilizatorul IBM SaaS și utilizatorul final furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar se va considera că această interacțiune se realizează numai între Client și terța parte care furnizează Serviciul Terță Parte.

11. Specificațiile Standard ale Ofertei

Această secțiune conține specificațiile standard ale ofertei, prezentând anumiți parametri și limite funcționale și tehnice pentru fiecare Abonament de Bază ("Specificațiile Standard ale Ofertei"). Dacă nu se prevede altfel într-un acord scris între IBM și Client, utilizarea de către Client a IBM SaaS, a oricărei implementări sau configurații a IBM SaaS și a oricăror Extensii permis este subiect al limitărilor și parametrilor prezentați mai jos în Specificațiile Standard ale Ofertei. Pentru depășirea limitelor și parametrilor de mai jos, este necesar acordul scris al IBM și pot fi aplicate tarife suplimentare pentru IBM SaaS, în plus față de orice tarife privind serviciile de implementare sau personalizare asociate. Specificațiile Standard ale Ofertei variază în funcție de Abonamentele de Bază și sunt prezentate în subsecțiunea următoare.

11.1 Specificațiile Standard ale Ofertei IBM Commerce Service

Valoarea de vârf a liniilor de comandă per oră acceptată de IBM Commerce Service crește pe măsură ce crește numărul de linii anuale. În cazul în care Clientul are nevoie de o creștere temporară sau permanentă a valorii de vârf a liniilor de comandă per oră, trebuie să fie comandată partea "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Dacă este depășit acest număr, performanța IBM SaaS poate fi afectată și SLA-ul nu se mai aplică. Pentru a achiziționa capacitate suplimentară, se poate cumpăra IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Acest tabel indică valoarea de vârf a liniilor de comandă per oră acceptată pentru numărul de unități de drept de utilizare Sută de Mii de Linii de Comandă asociat abonamentului:

Unități Sută de Mii de Linii de Comandă Abonament	Valoare de Vârf Linii de Comandă per Oră
1	150
2 - 6	300
6 - 10	675
11 - 17	1.020
18 - 25	1.365
26 - 37	2.055
38 - 50	2.745
51 - 75	4.500
76 - 100	6.000
101 - 125	7.500
126 - 250	9.000
251 - 275	10.500
276 - 500	15.000
501 - 750	21.000
751 - 1,000	30.000
1001 - 1250	39.000
1251 - 2,500	75.000
2501 - 3750	120.000
3751 - 5,000	240.000
5001 și peste	Va fi determinată de IBM în funcție de cerințele reale

De exemplu: Un Client care s-a abonat la 16 unități Sută de Mii Linii de Comandă poate avea o Valoare de Vârf Linii de Comandă per Oră de 1.020 de linii. Abonamentul la "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" îi permite Clientului creșterea capacității cu o mie de Linii de Comandă în orice oră per drept de utilizare Mie de Linii de Comandă. Pot fi cumpărate mai multe unități suplimentare, pentru a crește capacitatea cu multipli de 1.000 de linii de comandă per oră.

Articol	Specificație Standard Ofertă
Încărcări de Inventar	Actualizările de inventar trebuie să fie modificări delta, care să nu reprezinte mai mult de 10% din catalogul total care este transferat în IBM SaaS, în orice perioadă de rulare de cincisprezece minute.
Număr Mediu de Linii per Coș	Specificat în Documentul Tranzacțional
Mărime Catalog	Specificat în Documentul Tranzacțional
Cumpărători Înregistrați	Specificat în Documentul Tranzacțional

11.2 Specificațiile Standard ale Ofertei IBM Order Management Service

Valoarea de vârf a liniilor de comandă per oră acceptată de Order Management Service crește pe măsură ce crește numărul de linii anuale. În cazul în care Clientul are nevoie de o creștere temporară sau permanentă a valorii de vârf a liniilor de comandă per oră, trebuie să fie comandată partea "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Dacă este depășit acest număr, performanța IBM SaaS poate fi afectată și SLA-ul nu se mai aplică. Pentru a achiziționa capacitate suplimentară, se poate cumpăra IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Acest tabel indică valoarea de vârf a liniilor de comandă per oră acceptată pentru numărul de unități de drept de utilizare Sută de Mii de Linii de Comandă asociat abonamentului:

Unități Sută de Mii de Linii de Comandă Abonament	Valoare de Vârf Linii de Comandă per Oră
1	500
2 - 6	2.500
6 - 10	5000
11 - 17	6.000
18 - 25	9.000
26 - 37	10.000
38 - 50	18.000
51 - 75	20.000
76 - 100	24.000
101 - 125	30.000
126 - 250	40.000
251 - 275	50.000
276 - 500	60.000
501 - 750	70.000
751 - 1,000	80.000
1.001 - 1.250	120.000
1.251 - 2.500	155.000
2.501 - 3.750	260.000
3.751 - 5.000	360.000
5.001 - 7.500	500.000

Unități Sută de Mii de Linii de Comandă Abonament	Valoare de Vârf Linii de Comandă per Oră
7.501 - 10.000	800.000
10.001 și peste	Va fi determinată de IBM în funcție de cerințele reale

De exemplu: Un Client care s-a abonat la 42 de unități Sută de Mii Linii de Comandă poate avea o Valoare de Vârf Linii de Comandă per Oră de 18.000 de linii. Abonamentul la "Additional Peak Hourly Lines Capability" îi permite Clientului creșterea capacității cu o mie de Linii de Comandă în orice oră per drept de utilizare Mie de Linii de Comandă. Pot fi cumpărate mai multe unități suplimentare, pentru a crește capacitatea cu multipli de 1.000 de linii de comandă per oră.

Alte specificații standard ale ofertei și volume aplicabile pentru IBM SaaS sunt prezentate în acest tabel:

Articol	Specificație Standard Ofertă
Încărcări de Inventar	Actualizările de inventar trebuie să fie modificări delta, care să nu reprezinte mai mult de 10% din catalogul total care este transferat în IBM SaaS, în orice perioadă de rulare de cincisprezece minute.
Număr Mediu de Linii per Comandă	Specificat în Documentul Tranzacțional
Mărime Catalog	Specificat în Documentul Tranzacțional

11.3 Specificațiile Standard ale Ofertei IBM Configure Price Quote Service

Specificațiile Standard ale Ofertei IBM Configure Price Quote Service sunt precizate în Documentul Tranzacțional.

12. Definiții

Aplicație – produsele software IBM care furnizează funcționalitatea de bază pentru IBM SaaS, incluzând originalul și toate copiile integrale sau parțiale: 1) date și instrucțiuni de calculator, 2) componente, 3) conținut audio-vizual (cum ar fi imagini, text, înregistrări sau ilustrații), 4) materiale licențiate conexe și 5) documente sau chei pentru utilizarea licenței și documentația, care sunt furnizate de IBM și pe care Clientul le poate accesa prin IBM SaaS.

Dezastru – un eveniment natural sau cauzate de om, care întrerupe operațiunile infrastructurii și sistemelor vitale, producând o întrerupere complexă sau ireversibilă a IBM SaaS, după cum este definit în Planul de Recuperare după Dezastru.

Plan de Recuperare după Dezastru – furnizează criteriile detaliate pentru decizia de a declara un Dezastru și procedurile necesare pentru a activa centrul de recuperare după dezastru, în eventualitatea unui Dezastru care afectează locația primară. Planul de Recuperare după Dezastru este revizuit și testat anual.

Mediu – sau "Mediu de Aplicație" se referă la o instanță implementabilă a Aplicației, incluzând infrastructura necesară pentru utilizarea așteptată a respectivei Aplicații, și, de asemenea, se referă la Mediul de Integrare, Mediul de Testare, Mediul de Pre-Producție, Mediul de Producție sau Mediul de Recuperare după Dezastru, în funcție de context.

Extensii – sunt artefactele software și configurația furnizate de Client, sau terța parte autorizată de acesta, pentru a extinde IBM SaaS prin implementarea fluxului procesului operațional al Clientului, gestionarea necesităților de date specifice și asigurarea branding-ului specific Clientului, ca suport pentru cerințele operaționale ale Clientului. Acestea pot fi, dar fără a se limita la, cod software, extensii de bază de date, scripturi sau fișiere create pentru a personaliza utilizarea de către Client a IBM SaaS, cum ar fi Integrările cu Serviciile Terță Parte sau sursele de date. Extensiile sunt responsabilitatea Clientului.

Lansare – este activarea Locației Mediului de Producție, pentru utilizarea de către Client pentru activități operaționale normale și/sau utilizarea de către Client pentru a furniza servicii clienților săi, în orice fel, și/sau utilizarea de către Client ca suport pentru generarea venitului.

Proces de Integrare/Interfață/Date – fiecare se referă la orice interfață sau punct de comunicare de la IBM SaaS la un serviciu sau sistem extern (față de IBM). Procesul de Integrare/Interfață/Date poate fi derulat între sistemele ERP back-end ale Clientului, sistemele partenerilor sau procesele de date, cum ar fi încărcările de date. Procesele de Integrare/Interfață/Date sunt utilizate de obicei pentru mecanisme de transfer de date și pot fi monitorizate.

Date de Cont Payment Card Industry (PCI) – informațiile contului deținătorului de card incluse pe un card de plată sau asociate cu o tranzacție de card de plată, cum ar fi debitul major, creditul, plata în avans, e-purse, ATM, carduri POS, incluzând Datele Deținătorului de Cont (Cardholder Data - CHD) și Datele de Cont Sensibile (Sensitive Account Data - SAD), conform indicațiilor privind securitatea și manipularea, specificate de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

Testarea Performanței – este utilizată pentru a valida capacitatea IBM SaaS de a susține traficul sau volumele tranzacționale care au fost specificate de Client și dimensionate de IBM pentru acesta.

Informații Identificabile ca Personale (Personally Identifiable Information - PII) – sunt orice informații care identifică o persoană sau furnizează detalii ce pot duce la identificarea unei persoane. Informațiile PII includ informații privind sfera personală a unei persoane (de exemplu, adresa de domiciliu a unei persoane), precum și informații privind sfera profesională sau de afaceri a unei persoane (de exemplu, adresa companiei unei persoane). De asemenea, informațiile PII includ date disponibile în mod public privind o persoană, cum ar fi informațiile disponibile pe Internet. Informațiile PII includ informații furnizate chiar de persoana respectivă prin formulare de colectare a datelor, informații obținute în mod sistematic cu privire la o persoană (de exemplu, date privind studiile unei persoane sau alte date privind comportamentul sau activitatea) și informații deduse de un controlor de date sau un procesator de date privind o persoană (de exemplu, tendința unei persoane de a cumpăra un anumit produs sau experiența acesteia). Trebuie menționat că, în conformitate cu cerințele privind confidențialitatea datelor din Austria, Liechtenstein și Elveția, sunt considerate informații PII și informațiile privind entitățile legale (cum ar fi numele companiei). De asemenea, în unele țări, informațiile PII sunt numite Date Personale.

Obiectiv Punct de Recuperare (Recovery Point Objective - RPO) – este perioada maximă tolerabilă în care datele pot fi pierdute dintr-un serviciu IT din cauza unui Dezastru.

Obiectiv Timp de Recuperare (Recovery Time Objective - RTO) – este durata țintă, și un nivel de serviciu, în care un proces operațional poate fi restaurat după ce a fost declarat un Dezastru, pentru a evita consecințe inacceptabile legate de întreruperea activității.

Patch de Securitate – este o corecție pentru o vulnerabilitate privind securitatea care afectează Aplicația.

Informații Sensibile Identificabile ca Personale (Sensitive Personally Identifiable Information - SPII) – sunt Informațiile Identificabile ca Personale (Personally Identifiable Information - PII) care necesită indicații de manipulare mai stricte decât alte tipuri de informații PII, din cauza riscului crescut pentru o persoană în cazul compromiterii acestor date.

Informațiile SPII includ:

- Coduri numerice personale
- ID-uri naționale sau de asigurare socială
- Numere de cont bancar
- Informații de pașaport
- Informații de permis de conducere și ID-ul specific unui stat
- Informații de student
- Numere de card de credit sau de debit (CHD)
- Informații privind sănătatea
- Informații de asigurare medicală

De asemenea, informațiile PII sensibile includ starea unei persoane privind cetățenia sau imigrarea, informațiile cu caracter medical, etnic sau religios, informațiile privind orientarea sexuală sau stilul de viață, numele mamei înainte de căsătorie, data nașterii și parolele de cont, dacă sunt utilizate în combinație cu identitatea unei persoane (direct sau dedusă indirect).

Servicii Terță parte – sunt servicii de date, baze de date, servicii web, software sau alt conținut terță accesat prin IBM SaaS.

Upgrade – este o nouă versiune sau ediție a Aplicației de bază, care înlocuiește o versiune sau ediție mai veche și, de obicei, include caracteristici și funcții noi. De obicei, un Upgrade este tratat ca o Ediție Inițiată de IBM, după cum este definit mai sus.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

IBM Commerce on Cloud furnizează funcționalitatea de aplicație de vânzări și derulare a comenzilor. IBM gestionează infrastructura (resursele de rețea, stocare și procesare), furnizează upgrade-uri pentru aplicație și menține infrastructura și controalele aplicabile de securitate și confidențialitate.

IBM SaaS este conceput pentru a-i permite Clientului să implementeze Extensii, pentru satisfacerea necesităților operaționale specifice Clientului.

1.1 Abonamente de Bază

În continuare sunt prezentate opțiunile de abonament IBM SaaS (fiecare fiind un "Abonament de Bază"), care sunt disponibile ca oferta IBM SaaS aplicabilă. Documentul Tranzacțional identifică Abonamentele de Bază cumpărate. Referirile la IBM SaaS în acest document se aplică Abonamentelor de Bază cumpărate.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service este un IBM SaaS e-commerce, care permite vânzări digitale B2C (business-to-consumer), B2B (business-to-business), indirect prin parteneri de canal sau toate acestea simultan. Capabilitățile primare includ:

- a. Tipuri de marketing și promoții pentru gestionarea catalogului
- b. Gestionarea contractelor
- c. Navigare și căutare
- d. Suport pentru stabilirea prețului
- e. Suport pentru integrarea sistemelor
- f. Crearea și gestionarea mai multor storefront-uri

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service este un IBM SaaS de gestionare a comenzilor omni-channel, care abilitază surse interne și externe pentru realizarea nivelurilor de serviciu ale Clientului și aplicarea regulilor operaționale. IBM SaaS consolidează comenzile din mai multe canale, furnizând o vizualizare unică cererii, inventarului și aprovizionării în rețelele globale, prin colaborarea cu furnizorii Clientului. IBM SaaS se integrează cu procesele de depozite, financiare, de impozite, de plată și alte procese interne și externe.

IBM Order Management Service include:

- a. Gestionarea comenzilor distribuite
Realizează agregarea, gestionarea și monitorizarea comenzilor din toate canalele. Motorul de sourcing inteligent coordonează derularea comenzilor în întreprinderea extinsă. Furnizează un singur depozit de comenzi pentru modificarea, anularea, urmărirea și monitorizarea ciclului de viață.
- b. Vizibilitate globală asupra inventarului
Consolidează informațiile de inventar de la mai multe sisteme, generând o vizualizare unică a tuturor cererilor și ofertelor. Furnizează vizualizări de inventar specifice rolului.
- c. Logistică inversă
Leagă mai multe cereri de returnare/reparare la comenzile de vânzare originale, pentru a permite urmărirea ciclului de viață al reparațiilor. Urmărește inventarul invers până la locația corespunzătoare, pe baza regulilor operaționale.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service est un IBM SaaS care asigură:

- a. Configurator
Personalizați produsele și serviciile pe baza mai multor opțiuni și reguli operaționale specifice articolelor.

- b. Stabilirea prețului
Gestionați și actualizați prețurile produselor și serviciilor pentru segmentele de piață aplicabile Clientului.
- c. Cotație
Permite crearea mai multor cote, negocierea și conversia în comenzi a cotelor acceptate.
- d. Catalog
Livrează informații de catalog în lanțul de cereri și gestionează vânzarea produselor, serviciilor, bundle-urilor, pieselor și accesoriilor.

1.2 Implementarea Actualizărilor Inițiate de IBM

IBM asigură mentenanța și actualizările necesare pentru IBM SaaS. Implementarea Actualizărilor Inițiate de IBM nu este luată în considerare pentru alocarea lunară a Clientului privind Cererile de Serviciu.

IBM va implementa upgrade-urile, patch-urile și Patch-urile de Securitate (numite colectiv "Actualizări Inițiate de IBM"), pentru menținerea IBM SaaS. IBM va trimite Clientului o notificare cu 90 de zile înainte de implementarea Actualizării Inițiate de IBM în Mediul de Producție și va trimite Clientului o notificare cu 30 de zile înainte de implementarea Patch-ului de Securitate în Mediul de Producție. Însă IBM poate aplica Patch-uri de Securitate fără notificare sau perioadă de testare pentru Client, atunci când IBM consideră că este necesară corecția unor vulnerabilități și expuneri semnificative la nivelul de aplicație și infrastructură al Mediului de Producție.

IBM îi va asigura Clientului o perioadă de testare de 60 de zile, pentru testarea în Mediile de Integrare și Testare înainte de aplicarea Actualizării Inițiate de IBM în Mediile de Pre-Producție și Producție. IBM îi va asigura Clientului o perioadă de testare de 30 de zile în Mediile de Integrare și Testare înainte de aplicarea Patch-ului de Securitate în Mediile de Pre-Producție și Producție (numită colectiv "Perioada de Testare QA" aplicabilă).

După finalizarea testării de către Client a Actualizării Inițiate de IBM în Perioada de Testare QA, Clientul va notifica IBM cu privire la eventualele probleme sau va anunța că IBM poate aplica Actualizarea Inițiată de IBM în Mediile de Pre-Producție și Producție, într-un interval de 30 de zile de la primirea aprobării Clientului.

Dacă o Actualizare Inițiată de IBM rămâne neimplementată în Mediul de Producție după expirarea Perioadei de Testare QA, din cauza unei probleme găsite într-o Extensie:

- a. Clientul va avea 15 zile pentru a rezolva problema și a acorda permisiunea de aplicare a Actualizării Inițiate de IBM;
- b. garanțiile furnizate în baza Contractului nu vor fi aplicate pentru IBM SaaS;
- c. IBM poate tarifa Clientul pentru costurile suplimentare ale suportului furnizat de IBM pentru oferta IBM SaaS neactualizată; și
- d. IBM poate, la alegerea sa, să-i trimită Clientului o notificare de suspendare a accesului Clientului la IBM SaaS după următoarele 30 de zile dacă Actualizarea Inițiată de IBM nu a fost aplicată Mediului de Producție. Fără a ține cont de cele de mai sus, dacă IBM nu poate aplica Actualizarea Inițiată de IBM deoarece Clientul nu o aprobă, ca urmare a unei probleme complexe nerezolvate, IBM, la discreția sa, poate colabora cu Client pentru a conveni un remediu și un plan de aplicare.

Dacă IBM determină că, din cauza neaplicării unei Actualizări Inițiate de IBM în Mediul de Producție, a apărut sau poate să apară o vulnerabilitate de securitate cu nivel înalt de severitate, IBM poate suspenda imediat accesul Clientului la IBM SaaS, până la aplicarea Actualizării Inițiate de IBM.

Dacă o Actualizarea Inițiată de IBM rămâne neimplementată în Mediul de Producție din cauza unei Probleme de Extensie sau neaprobarea de către Client a aplicării schimbării nu a fost cauzată de efectul Actualizării Inițiate de IBM asupra Extensiilor, Clientul este de acord să despăgubească, să apere și să considere IBM fără răspundere față de orice pretenții ale unei terțe părți apărute în legătură cu utilizarea IBM SaaS după Perioada de Testare QA, dacă o astfel de pretenție putea fi evitată prin implementarea Actualizării Inițiate de IBM.

1.3 Extensiile

Extensiile îi permit Clientului să configureze IBM SaaS pentru a îndeplini cerințele operaționale ale Clientului, prin crearea unor extensii software pentru Aplicația IBM SaaS. Extensiile sunt conținut furnizat în utilizarea IBM SaaS și nu fac parte din IBM SaaS. Clientul este responsabil pentru dezvoltarea,

gestionarea, mentenanța și suportul tuturor Extensiilor. Pentru crearea Extensiilor, Clientul poate încheia un contract separat cu IBM sau un contractor terță parte autorizat în scris de IBM.

- a. Extensiile create de Client sunt subiect al termenilor și condițiilor suplimentare următoare:
- (1) Client este de acord să respecte Specificațiile Standard ale Ofertei în legătură cu dezvoltarea și furnizarea Extensiilor.
 - (2) IBM va avea dreptul de a examina și aproba sau respinge documentele de proiectare, planurile de testare, rezultatele testării și codul obiect pentru Extensii, în vederea asigurării conformității cu termenii Contractului.
 - (3) IBM îi poate cere Clientului să realizeze teste de performanță specificate de IBM. Clientul va furniza către IBM, pentru examinare, respectivele documente de proiect, planuri de testare și codul obiect, cu un interval de timp rezonabil înainte de lansarea IBM SaaS, și va coopera cu IBM la rezolvarea problemelor identificate de IBM.
 - (4) Clientul este de acord să implementeze și să mențină un program pentru prevenirea includerii în Extensii a malware-ului, cum ar fi virusii, caii troieni, atacurile denial-of-service și alte tehnologii perturbatoare sau ascunse.
 - (5) IBM poate monitoriza și scana Extensiile pentru depistarea vulnerabilităților de securitate și/sau a malware-ului. IBM poate înlătura Extensiile din mediul IBM SaaS sau poate suspenda IBM SaaS până când este rezolvată problema privind vulnerabilitatea de securitate sau malware-ul.
 - (6) Extensiile nu vor include sau adăuga niciun produs software terță parte comercial sau împachetat care operează independent de IBM SaaS, iar adăugarea oricărui astfel de software terță parte comercial sau împachetat este interzisă.
 - (7) Clientul este responsabil pentru instruirea și menținerea personalului la un nivel corespunzător privind cunoștințele și competențele, pentru lucrul cu IBM SaaS și Extensiile pe durata termenului abonamentului. Orice asistență necesară pentru instruire și învățare va fi plătită de Client. Dacă IBM constată incapacitatea Clientului de a realiza, cu o asistență rezonabilă, sarcinile care îi revin, IBM, la discreția sa, îi poate cere Clientului să se angajeze în activități de transfer al cunoștințelor utile, cu personalul IBM pentru servicii profesionale. Astfel de activități de transfer al cunoștințelor se vor realiza, cel puțin între IBM și filialele sale, pe cheltuiala Clientului. IBM îi va asigura Clientului această instruire la cererea Clientului și în baza unui tarif suplimentar.
 - (8) Client sau licențiatorii săi păstrează integral dreptul, titlul și controlul sau licența în și pentru Extensiile furnizate către IBM în vederea găzduirii cu IBM SaaS. Clientul declară și garantează către IBM că are toate drepturile necesare pentru a furniza Extensiile Clientului către IBM în scopul găzduirii cu IBM SaaS și că nici Extensiile Clientului, nici găzduirea de către IBM cu IBM SaaS nu încalcă niciun brevet sau drept de autor al unei terțe părți.
 - (9) Clientul acordă IBM toate drepturile și licențele, în întreaga lume, fără redevențe, cu plata completă, revocabile și sub-licențiabile, și este de acord să obțină cu promptitudine și să mențină în vigoare Consimțămintele Necesare pentru toate Extensiile, de care au nevoie IBM și subcontractorii săi pentru a găzdui Extensiile și pentru a-și îndeplini în alt mod obligațiile. La cerere, Clientul îi va furniza IBM dovada pentru astfel de drepturi, licențe sau Consimțăminte Necesare. IBM va fi scutit de obligațiile sale atunci când acestea sunt afectate de neobținerea, cu promptitudine, de către Client, și furnizarea către IBM, a oricărui astfel de drepturi, licențe sau Consimțăminte Necesare. În acest paragraf, "Consimțăminte Necesare" înseamnă orice consimțăminte, licențe sau aprobări necesare pentru ca IBM și subcontractorii săi să aibă dreptul sau licența pentru accesarea, utilizarea și/sau modificarea Extensiilor, într-o formă electronică sau în alte forme, numai după cum este necesar conform acestei Descrieri de Serviciu, inclusiv realizarea lucrărilor derivate, fără a încălca proprietatea sau drepturile de proprietate intelectuală ale furnizorilor, licențiatorilor sau proprietarilor acestor Extensii.
 - (10) Clientul se va asigura că datele, codul și alte artefacte introduse de Client prin Extensii nu determină creșterea riscurilor de securitate și nu vor necesita cerințe de certificare suplimentare, exceptând cazul în care IBM este de acord cu aceasta, printr-un amendament sau addendum la această Descriere de Serviciu. Fără a limita oricare dintre cele menționate anterior, Clientul: (a) va realiza scanările pentru vulnerabilitatea aplicației web și a codului static pentru toate Extensiile, pentru a identifica orice expuneri de securitate; și (b) va anunța

IBM în scris despre existența oricăror expuneri identificate în cursul scanării pentru vulnerabilitate, care au fost incluse în sau furnizate în conexiune cu Extensiile.

- b. Clientul este responsabil pentru implementarea și testarea completă a Extensiilor, în Mediile de Integrare și Testare.
- c. Înainte de Lansare, Clientul implementează Extensiile în Mediile de Pre-Producție, Producție și Recuperare după Dezastru.
- d. După Lansarea la Client, IBM va implementa Extensiile în Mediile de Pre-Producție, Producție și Recuperare după Dezastru, printr-o Cerere de Serviciu.
- e. Implementările suplimentare de Medii de Integrare, Testare, Pre-Producție sau Producție, care urmează să fie realizate de IBM ca suport pentru Extensii, cum ar fi crearea Extensiilor sau activarea altor componente integrate, pot fi descrise într-un ordin de lucru separat, între IBM și Client, și vor implica tarife separate, facturate în conformitate cu termenii și tarifele specificate în respectivul ordin de lucru.

1.4 Mediile IBM SaaS

Oferta IBM SaaS de bază furnizează infrastructura funcțională pentru rularea software-ului pentru care IBM asigură suportul și rețeaua, hardware-ul și upgrade-urile de sistem necesare. Ca parte a Abonamentului de Bază, IBM furnizează unul din fiecare dintre mediile următoare. Mediile suplimentare sau mediile autonome sunt disponibile la cerere și în baza unui tarif suplimentar.

- **Mediu de Integrare**

Furnizează o instanță unică, echivalentă din punct de vedere funcțional, a infrastructurii de producție și de suport, utilizată numai pentru testarea funcțională și de integrare a noului IBM SaaS, incluzând Aplicația și orice Extensii. Se așteaptă ca Mediul de Integrare să fie implementat de câteva ori pe zi, pentru a fi realizat un build care să fie implementat în Mediul de Testare.

- **Mediu de Testare, numit și Mediu QA**

Furnizează o instanță unică, echivalentă din punct de vedere funcțional, a infrastructurii de producție și de suport, utilizată numai pentru testarea asigurării calității, de performanță și finală a noului IBM SaaS, incluzând Aplicația și orice Extensii. Mediul de Testare are implementate numai fluxuri de cod stabil, ca pregătire pentru promovarea finală în Mediile de Pre-Producție, Producție și Recuperare după Dezastru.

- **Mediu de Pre-Producție**

Furnizează o replică de producție limitată, pentru implementare și testarea de către Client pentru acceptarea configurațiilor Aplicației și Extensiilor finale. Mediul este menținut, permanent, la nivel operațional pentru producție și în conformitate cu specificațiile standard, dar nu este acoperit ca parte a acordului SLA (Service Level Agreement). Aceasta este locația primară pentru testarea de acceptare a Clientului și evaluarea/testarea finală a performanței, înainte de lansarea în Producție.

- **Mediu de Producție**

Punctul final pentru tot software-ul "Rulat" din gestionarea ciclului de viață IBM SaaS. Accesul la acest sistem este rezervat numai personalului IBM și utilizatorilor autorizați. Mediul de Producție conține Aplicația, sistemele și infrastructura sistemelor de suport, pe care utilizatorii finali și Clienții dintr-o organizație le accesează și le utilizează, ca bază operațională, pentru a executa procese operaționale și tranzacții.

- **Mediu de Recuperare după Dezastru**

Furnizează o replică de producție limitată, care permite găzduirea volumelor aferente abonamentului, este sincronizată cu Mediul de Producție și este menținută inactivă în infrastructura Pre-Producție. Mediul de Recuperare după Dezastru este menținut întotdeauna într-o stare gata de utilizare, pentru cazul în care centrul de date pentru producție devine nerecuperabil și IBM declară un Eveniment Dezastru. Când este activat Mediul de Recuperare după Dezastru, Mediul de Pre-Producție devine indisponibil.

1.5 Integrarea IBM SaaS

IBM SaaS permite utilizarea mai multor metode pentru integrarea cu serviciile moștenite și de suport. Următoarele capacități sunt furnizate ca parte a IBM SaaS, cu sau fără utilizarea circuitelor virtuale sau fizice.

- Interfață de Programare a Aplicațiilor (Application Program Interface - API)
Un set de rutine, protocoale și instrumente pentru construirea software-ului și aplicațiilor.
- Coadă de Mesaje (Message Queue - MQ)
Este utilizată pentru comunicări între procese sau pentru comunicări între firele de execuție din același proces. Permite ca IBM SaaS să fie un punct final pentru rețelele MQ sau comunicările punct-la-punct. IBM SaaS nu asigură rutarea între două sau mai multe finale care nu fac parte din IBM SaaS.
- Secure File Transfer Protocol (SFTP) sau SSH File Transfer Protocol
Este un protocol de rețea care asigură accesul la fișiere, transferul de fișiere și gestionarea fișierelor printr-un flux de date securizat și fiabil. IBM SaaS furnizează un server SFTP pentru transferurile de fișiere spre intrare, care urmează să fie consumate de Extensii. Transferurile spre ieșire din IBM SaaS, de date și rapoarte, pot fi realizate printr-un client SFTP bazat pe Java, înglobat în Aplicație sau Extensii. Transferurile SFTP necesită criptarea la nivel de fișier, pentru protejarea datelor statice.

1.6 Monitorizarea

IBM asigură următoarea monitorizare, concepută pentru a evalua IBM SaaS, de la integritatea hardware-ului până la performanța IBM SaaS:

- Monitorizarea Infrastructurii Cloud
Monitorizează integritatea și buna funcționare a platformei de infrastructură cloud.
- Monitorizarea Aplicației
Monitorizează integritatea și buna funcționare a Aplicației.
- Monitorizare Sintetică
"Click de utilizator simulat" pentru monitorizarea sănătății și bune funcționări a Extensiilor ce rulează împreună cu Aplicația.
 - a. Monitorizarea Mediului de Producție
 - (1) IBM va răspunde la semnalările monitoarelor de platformă în conformitate cu severitatea defectului și a impactului. IBM va trata indisponibilitatea detectată a Aplicației ca un caz de suport de Severitate 1 și va începe trierea problemei.
 - (2) IBM va asigura monitorizarea cazurilor de utilizare sintetică dezvoltate de Client, va monitoriza și va deschide cazul de suport corespunzător în funcție de impactul asupra IBM SaaS și va începe trierea problemei. Monitorizarea sintetică este limitată la monitorizarea "click-urilor de utilizator simulate". IBM realizează monitorizarea sintetică a Clientului, pentru a evalua disponibilitatea IBM SaaS din perspectiva utilizatorului. Aceasta se face printr-o metodă de simulare automată a căilor de click pentru o anumită experiență de utilizator.
 - b. Monitorizarea Mediului Non-Producție
 - (1) IBM va trata indisponibilitatea detectată a Aplicației în Mediul de Testare sau Pre-Producție ca un caz de suport de Severitate 2 și apoi va începe trierea problemei. Dacă problema ține de zona de responsabilitate a Clientului, IBM va trimite o notificare către Client și va urmări în continuare cazul.
 - (2) IBM va trata indisponibilitatea detectată a Aplicației în Mediul de Integritate ca un caz de suport de Severitate 3 și va rezolva problema prin restaurarea ultimei copii backup despre care se știe că funcționează sau printr-o reinstalare.

1.7 Backup-ul

IBM va realiza backup-ul datelor de Producție, Pre-Producție și Recuperare după Dezastru cel puțin o dată pe zi, într-un depozit pe un disc local. Datele includ configurația de infrastructură cheie, configurația de produs, Extensiile și fișierele necesare pentru recuperarea unui sistem defect. Backup-urile locale vor fi mutate, în fiecare noapte, într-o locație de stocare la distanță și vor fi păstrate timp de șapte zile. Backup-urile augmentează Planul de Recuperare după Dezastru.

1.8 Recuperarea după Dezastru

IBM îi va furniza Clientului capabilități de recuperare pentru o facilitate de recuperare după dezastru de Nivel 3, pentru Mediul de Producție al Clientului. IBM va realiza Recuperarea după Dezastru, depunând

eforturi rezonabile din punct de vedere comercial, pentru a restaura IBM SaaS cu un Obiectiv de Timp de Recuperare (RTO - Recovery Time Objective) de 48 de ore și un Obiectiv de Punct de Recuperare (RPO - Recovery Point Objective) de 24 de ore. În eventualitatea unui Dezastru declarat de IBM, echipa IBM va comunica cu Clientul, din oră în oră, despre starea procesului de recuperare, inclusiv progresul privind RTO și RPO. Când este activat Mediul de Recuperare după Dezastru, Mediul de Pre-Producție devine indisponibil.

1.9 Alocarea Stocării Datelor

Alocarea stocării datelor Clientului se realizează pentru Mediul de Producție și include un spațiu de stocare dimensionat pentru păstrarea timp de doi (2) ani a istoricului Liniilor de Comandă pentru care Clientul are drept de utilizare conform specificației din Documentul Tranzacțional. În eventualitatea în care aceste limitări sunt depășite ca urmare a evenimentelor de stocare de sistem, Clientul va fi responsabil pentru tarifele aferente alocării de spațiu de stocare suplimentar.

1.10 Serviciul de E-Mail prin Infrastructură Partajată (Numai leșire)

Furnizarea partajată a mesajelor e-mail de ieșire este asigurată ca parte a IBM SaaS. Clienții pot configura aplicația pentru a utiliza aceste resurse partajate pentru mesaje e-mail critice care nu țin de afaceri, notificări, mesaje e-mail privind starea la nivel de sistem și/sau alerte prin e-mail. IBM SaaS poate fi utilizat pentru mesaje e-mail tranzacționale fără plată, însă IBM nu garantează livrarea, furnizarea suportului pentru campanii prin e-mail în masă sau depanarea problemelor legate de e-mail, cum ar fi spam-ul cauzat de sisteme de e-mail terță parte. Clientul poate încheia un contract pentru un serviciu de e-mail separat (de exemplu, IBM Marketing Cloud) pentru o livrare garantată a mesajelor de e-mail, opțiuni pentru livrare îmbunătățită și suport pentru mesaje e-mail tranzacționale și campanii de marketing (mesaje e-mail în masă). Integrările cu un serviciu de e-mail terță parte necesită realizarea unui astfel de serviciu prin intermediul Extensiilor și vor necesita încheierea unui contract separat cu furnizorul.

2. Setarea și Pregătirea pentru Producție

IBM va asigura până la șase luni de activități de setare pentru a aduce IBM SaaS în starea Pregătit pentru Producție. Activitățile de setare includ:

- a. configurarea mediilor IBM SaaS;
- b. instalarea celei mai recente versiuni a Aplicației, cu toate patch-urile aplicabile, în Mediile de Aplicație;
- c. stabilirea conectivității rețelei și a conexiunilor cu sistemele backend ale Clientului; și
- d. pregătirea Mediului de Producție pentru a-i permite Clientului să finalizeze implementarea inițială a Extensiilor Clientului.

Dacă activitățile de setare durează mai mult de șase luni, din cauze care sunt în afara controlului IBM, Clientului îi va fi aplicat un tarif de Setare La Cerere pentru fiecare lună. Activitățile de setare nu includ servicii de implementare (cum ar fi personalizarea, configurarea și implementarea soluției e-commerce a Clientului suportate de IBM SaaS sau alte activități efectuate pentru a satisface necesități operaționale sau tehnice particulare ale Clientului – inclusiv cerințele volumetrice, aspectul și percepția, cerințele de interfață și construirea Extensiilor), care pot fi furnizate în baza unui contract de servicii separat.

"Pregătit pentru Producție" implică îndeplinirea următoarelor criterii: (1) Activitățile de setare sunt finalizate; și (2) Clientul a finalizat implementarea inițială a Extensiilor în Mediul de Producție.

Aplicarea tarifelor lunare pentru abonamentul IBM SaaS, specificate în Documentul Tranzacțional, începe atunci când se intră în starea Pregătit pentru Producție.

3. Caracteristici Opționale / Suplimentare

3.1 Medii Opționale

Următoarele medii opționale pot fi utilizate pentru a suplimenta oferta IBM SaaS de bază sau pot fi utilizate ca mediu autonom, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

- a. Opțiune de Mediu de Integrare

Furnizează un Mediu de Integrare ce poate fi utilizat pentru gestionarea fluxurilor de cod separate sau pentru testare. Sunt disponibile următoarele opțiuni:

- (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. Mediu QA

Furnizează un Mediu de Testare ce poate fi utilizat pentru gestionarea fluxurilor de cod separate și pentru testare. Sunt disponibile următoarele opțiuni:

 - (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. Mediu Pilot

Furnizează un Mediu de Producție pentru un subset de clienți, care este menținut la nivelul specificațiilor standard de producție timp până la 12 luni. Această opțiune operează la nivelul specificațiilor standard pentru producție și furnizează abilitatea de testare cu clienți "live". Nu include SLA și recuperare după dezastru. Sunt disponibile următoarele opțiuni:

 - (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 Opțiuni de Integrare a Rețelei

Următoarele sunt opțiuni disponibile, dar nu necesare, pentru integrarea cu rețelele Clientului.

- a. Conexiuni de tip Listă Albă prin Internet

Limitează accesul la IBM SaaS, sau părți ale IBM SaaS, fiind permise numai anumite adrese publice din internet. Limitarea accesului asigură flexibilitatea de a permite accesul numai la locațiile desemnate de Client. Opțiunea de listă albă este inclusă în IBM SaaS.
- b. VPN (Virtual Private Network) prin Internet

Extinde o rețea privată printr-o rețea publică. Un VPN este creat prin stabilirea unei conexiuni punct-la-punct virtuale, utilizând conexiuni dedicate, protocoale de tunelare virtuală sau criptarea traficului. IBM SaaS necesită un VPN numai dacă o conexiune de integrare prin internet este necriptată sau nu este protejată corespunzător. Pentru o disponibilitate înaltă, sunt necesare circuite redundante. VPN-ul nu este inclus în Abonamentul de Bază, dar poate fi cumpărat ca add-on opțional pentru IBM SaaS. VPN-u este disponibil prin partea opțională IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Conectare Directă la SoftLayer

Utilizează o conexiune SMF (Single Mode Fiber) de la locația la distanță a Clientului la un Punct de Prezență SoftLayer, printr-un serviciu de operator al Clientului, cum ar fi, dar fără a se limita la, Multiprotocol Label Switching (MPLS) sau Metro Area Network (MAN). Pentru o disponibilitate înaltă, sunt necesare circuite redundante, care pot avea punctul terminal la locații separate din rețeaua SoftLayer. Conectarea Directă nu este inclusă în Abonamentul de Bază, dar poate fi cumpărată ca add-on opțional pentru IBM SaaS.
- d. Rețea de Livrare a Conținutului

În funcție de cerințele afacerii, poate fi necesară îmbunătățirea performanței pentru utilizatorul final. Utilizatorii finali pot fi cumpărătorii e-commerce sau reprezentanții de servicii pentru clienți, care, prin natura afacerii, se pot afla într-o anumită zonă geografică sau în mai multe. Rețeaua de Livrare a Conținutului nu este inclusă în IBM SaaS. Clientul este responsabil pentru evaluarea, achiziționarea și implementarea unei Rețele de Livrare a Conținutului terță parte, în conformitate cu necesitățile de performanță ale Clientului.

3.3 Add-On-urile IBM SaaS

- a. Următoarele add-on-uri sunt disponibile pentru fiecare dintre Abonamentele de Bază:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Asigură vizibilitatea reprezentanților de servicii pentru clienți și execuția proceselor de vânzare sau comandare în IBM Commerce sau în cadrul Serviciilor IBM Order Management.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Asigură un nivel mai bun pentru continuarea activității, cu patru ore RTO și două ore RPO.

- (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
Conectează IBM SaaS la un centru de date la distanță cu un circuit fizic de 1 Gigabit, utilizând MPLS, MAN sau un circuit privat similar.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Conectează IBM SaaS la un centru de date la distanță cu un circuit fizic de 10 Gigabit, utilizând MPLS, MAN sau un circuit privat similar.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Asigură suportul pentru cazurile care nu sunt de Severitate 1 într-un al doilea sau al treilea fus orar.
- b. Următorul add-on este disponibil numai pentru Abonamentul de Bază IBM Commerce Service:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Îi permite Clientului să personalizeze produse și servicii complexe, în cadrul magazinului web, pe baza mai multor opțiuni și reguli operaționale specifice articolelor.
- c. Următoarele add-on-uri sunt disponibile numai pentru Abonamentul de Bază IBM Order Management Service:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Creează automat comenzi de cumpărare, care sunt trimise furnizorilor pentru livrări directe sau reprovizionare, gestionează ciclul de viață al comenzilor de cumpărare și urmărește excepțiile, inclusiv actualizarea automată a stării comenzii din comenzile de cumpărare legate.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Asigură planificarea livrării, instalării și a altor servicii add-on la momentul tranzacției comenzii. Utilizează precomenzi bazate pe reguli, selecția furnizorilor și alocarea echipelor, cu control integrat asupra inventarului, livrărilor și executării serviciilor.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Asigură stabilirea prețurilor bazată pe reguli și în funcție de comenzile configurate, ca un serviciu de stabilire a prețului comun pentru mai multe canale.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Permite crearea și negocierea ofertelor, automatizarea procesului de aprobare și aplicarea regulilor de preț.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Le permite clienților, reprezentanților de vânzări și partenerilor de canal să personalizeze produse și servicii complexe, pe baza mai multor opțiuni și reguli operaționale specifice articolelor.
 - (6) IBM Order Management Store
Asigură o vizualizare globală a inventarului magazinului fizic, pentru a fi gestionat de angajații magazinului:
 - (a) Verificarea inventarului și plasarea comenzilor în timp real
 - (b) Opțiuni de derulare alternativă a comenzilor
 - (i) Ridicarea de la magazin
 - (ii) Livrarea din magazin
 - (iii) Livrarea directă din centrul de distribuție
 - (c) Comenzi speciale
 - (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Le permite utilizatorilor magazinului să folosească informații de inventar avansate (unde poate fi găsit inventarul în magazin) și caracteristici avansate, cum ar fi ridicarea mărfii pe loturi pentru mai multe comenzi, cu o singură deplasare prin magazin.

3.4 Servicii cu Plată Per Utilizare

Pentru adaptarea la lunile calendaristice în care valoarea de vârf a numărului de Linii de Comandă per oră din IBM SaaS depășește valoarea de vârf îndreptățită pentru Liniile de Comandă, Clientul poate suplimenta capabilitățile de creștere față de specificația standard prezentată în secțiunea Specificațiile Standard ale Ofertei. Capabilitatea de creștere poate fi suplimentată în incremente de 1000 de Linii de Comandă per oră, iar plata va fi în funcție de utilizare. Clientul va fi tarifat pentru această capabilitate pe durata lunilor în care a solicitat capacitatea de procesare extinsă și numai pentru intervalul de timp în care capabilitatea rămâne disponibilă pentru utilizarea de către Client. Acest serviciu trebuie să fie comandat cu cel puțin 60 de zile înainte de lunile în care se așteaptă apariția creșterii. Capabilitatea de creștere este aplicabilă pentru următoarele oferte:

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

3.5 Servicii de Setare La Cerere și Servicii de Setare

a. Serviciile de Setare La Cerere sunt disponibile pentru fiecare ofertă Abonament de Bază, pentru situațiile în care Pregătirea pentru Producție nu este finalizată în perioada de setare de șase luni. Setarea La Cerere va fi tarifată pentru fiecare lună în care IBM SaaS nu a ajuns în starea Pregătit pentru Producție. Sunt disponibile următoarele Servicii de Setare La Cerere:

- 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

Acest Serviciu de Setare stabilește Ore de Cerere de Serviciu suplimentare, pe care Clientul le poate utiliza în plus față de Orele de Cerere de Serviciu incluse în Abonamentul de Bază.

c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up

Acest Serviciu de Setare stabilește oferta Direct Connect 1 GB, disponibilă în baza unui abonament. Serviciul de Setare este necesar pentru a facilita această ofertă.

d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

Acest Serviciu de Setare stabilește oferta Direct Connect 10 GB, disponibilă în baza unui abonament. Serviciul de Setare este necesar pentru a facilita această ofertă.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul până în momentul în care IBM SaaS este restaurat și nu include:

- a. timpul pentru o întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
- b. cauze care sunt în afara controlului IBM;
- c. probleme legate de conținutul, tehnologia, proiectarea sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți;
- d. configurații de sistem și platforme pentru care nu există suport sau alte erori ale Clientului;
- e. incidente de securitate cauzate de Client sau testarea de securitate a Clientului;
- f. Extensii;
- g. incapacitatea Extensiilor de a utiliza sau apela sau de a se extinde corect la API-ul corespunzător sau leșirea de Utilizator a Serviciului;
- h. utilizarea necorespunzătoare a unui API de Serviciu sau a funcționalității Serviciului;
- i. orice configurație, setare sau modificare ce afectează disponibilitatea și este în afara controlului IBM;
- j. incapacitatea IBM de a aplica un Patch de Securitate în producție ca urmare a refuzului Clientului de a aproba respectiva aplicare sau a altor acțiuni efectuate de Client ce au dus la blocarea aplicării; sau
- k. utilizarea IBM SaaS peste limitele Specificațiilor Standard ale Ofertei aplicabile.

IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

Pentru ofertele IBM SaaS în bundle (oferte IBM SaaS individuale, împachetate și vândute împreună ca o singură ofertă, cu un preț combinat unic), compensația va fi calculată pe baza prețului lunar combinat unic al ofertei IBM SaaS bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. La un moment dat, Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
<95,0%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
--	--

2.1 Excluderi

Acest SLA nu se aplică pentru următoarele: (1) Mediu Pilot; (2) situația în care Clientul a încălcat orice obligație substanțială prevăzută în Descrierea de Serviciu sau în Contract, incluzând, dar fără a se limita la, nivelurile de abonament cumpărate sau orice obligație de plată din Documentul Tranzacțional; (3) incapacitatea IBM de a aplica un Patch de Securitate în producție ca urmare a refuzului Clientului de a aproba respectiva aplicare sau a altor acțiuni efectuate de Client ce au dus la blocarea aplicării; (4) Extensii; incapacitatea Extensiilor de a utiliza sau apela sau de a se extinde corect la API-ul corespunzător sau leșirea de Utilizator a IBM SaaS; (5) utilizarea necorespunzătoare a unui API IBM SaaS sau a funcționalității IBM SaaS; sau (6) orice configurație, setare sau modificare ce afectează disponibilitatea și este în afara controlului IBM.