

IBM Commerce on Cloud

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

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

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

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Miljøprodukter
 - 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
- Produkter med basisabonnement
 - 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
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - 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

- Serviceydelser med betaling efter forbrug (Pay Per Use)
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On demand-opsætningsydelser og Opsætningsydelser
 - 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. Måletyper for betaling

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

- a. **Hundredtusind Ordrelinjer (Hundred Thousand Order Lines)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Ordre er enhver dokumenttype, som er defineret i IBM SaaS-produktet. Ordrelinjer er varelinjer i en Ordre. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Ordrelinjer, som IBM SaaS-produktet administrerer eller behandler, rundet op til nærmeste hundredtusind, i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. **Tusind Ordrelinjer (Thousand Order Lines)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Ordre er enhver dokumenttype, som er defineret i IBM SaaS-produktet. Ordrelinjer er varelinjer i en Ordre. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Ordrelinjer, som IBM SaaS-produktet administrerer eller behandler, rundet op til nærmeste tusind, i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis på brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- c. **Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- d. **50 Autoriserede Brugere (50 Authorized Users)** – er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, rundet op til nærmeste 50, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- e. **Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- f. **Time (Hour)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Time til at kunne dække det samlede antal Timer (hele Timer eller dele af Timer), som IBM SaaS-produktet bruges i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- g. **Forbindelse (Connection)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Forbindelse er et link eller en tilknytning mellem en database, applikation, server eller en anden type enhed og IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Forbindelser, som er blevet eller vil blive

oprettet til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- h. **Terabyte (Terabyte)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Terabyte er 2 i 40. potens byte. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Terabyte, som håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

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

3.1 Nødvendige brugsrettigheder til IBM Configure Price Quote

IBM Configure Price Quote Service er tilgængelig i henhold til måleenheden 50 Autoriserede Brugere. Kunden skal have tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til både sine Direct Sales-brugere og Partner Sales-brugere, det vil sige, at én brugsret til 50 Autoriserede Brugere ikke kan anvendes af både Direct Sales-brugere og Partner Sales-brugere. "Direct Sales"-brugere af de af Kundens medarbejdere, som konfigurerer og giver pristilbud på komplekse produkter eller produkter med mange varelinjer til mulige kunder. "Partner Sales"-brugere er brugere, som er ansat af Kundens forhandlere eller distributører.

3.2 Betaling for opsætning og on demand-opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.3 Betaling for merforbrug

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

3.4 Betaling efter forbrug (Pay per Use)

Betaling efter forbrug, som angivet i Transaktionsdokumentet, gælder, når Kunden anmoder om aktivering af den del, der er omfattet af betaling efter forbrug.

4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

5. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via telefon, e-mail og et onlinesystem til problemrapportering. IBM stiller vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook til rådighed, som indeholder kontaktoplysninger til brug ved teknisk support og oplysninger om supportprocesser – håndbogen ligger online på adressen http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf. Den tekniske support tilbydes sammen med IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Dækning – reaktionstid
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

5.1 Vurdering af sager

Som del af IBM SaaS-produktet vil IBM håndtere sagsstyringen i forbindelse med problemer med IBM SaaS-produktet ("Vurdering af Sager") via Kunden eller en Autoriseret Tredjepart. Som del af Vurderingen af Sagerne vil IBM benytte fejlfinding til at undersøge problemet. Hvis det fastslås, at årsagen til problemet skyldes IBM SaaS-produktet, IBM-understøttede Udvidelser (som Kunden har en separat aftale med IBM om) eller infrastrukturen, håndterer IBM sagen, indtil problemet er løst. Hvis løsningen af problemet ligger inden for et område, Kunden er ansvarlig for, vil IBM levere alle relevante fejlfindingsoplysninger, som er afdækket i vurderingsprocessen, til Kunden eller Kundens Autoriserede Tredjepart, der kan benytte dem til at løse problemet, og IBM vil forsat levere sagsstyring via sagsstyringsværktøjerne.

5.2 Vedligeholdelsesvinduer

Aktuelt er IBM's ugentlige standardvedligeholdelsesvinduer planlagt til at gælde for IBM SaaS-produktet. Vedligeholdelsesvinduerne er Kundens mulighed for at anmode om, at applikationsreleases bliver implementeret i Kundens Produktionsmiljø. Der kan gælde visse begrænsninger, og det skal koordineres med IBM. Vedligeholdelsesvinduerne betyder ikke nødvendigvis, at IBM SaaS-produktet vil være nede eller utilgængeligt, ligesom IBM vil forsøge at minimere serviceafbrydelser for IBM-aktiviteterne. Hvis Kunden har vedligeholdelsesaktiviteter til sine udvidelser, skal denne vedligeholdelsesaktivitet udføres i vedligeholdelsesvinduet. IBM informerer Kunden, hvis IBM SaaS-produktet ikke er tilgængeligt i vedligeholdelsesvinduerne, og den planlagte IBM SaaS-nedetid som følge af vedligeholdelse vil ikke overstige otte (8) timer i en kalendermåned.

Der kan forekomme andre planlagte og ikke-planlagte nedetider (nødvedligeholdelse), og Kunden vil blive adviseret mindst én arbejdsdag i forvejen om, at IBM SaaS-produkter ikke vil være tilgængeligt, medmindre IBM vurderer, at sårbarheden, risikoen for tab eller for påvirkning af serviceydelsens integritet er for høj.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS

6.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

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

6.2 Cookies

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

anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

6.3 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

7. Persondataskytselset og datasikkerhed

Dette IBM SaaS-produkt følger IBM's retningslinjer for datasikkerhed og beskyttelse af personoplysninger, som kan ses på <http://www.ibm.com/cloud/data-security> og eventuelle tillægsvilkår, som fremgår af dette afsnit. En eventuel ændring af IBM's retningslinjer for datasikkerhed og persondataskyttelse vil ikke nedsætte graden af sikkerhed i IBM SaaS-produktet.

IBM SaaS-produktet krypterer indhold under dataoverførslen mellem IBM-netværket og netværkets slutpunkter eller slutpunktsmaskiner, afhængig af den anvendte protokol. IBM anbefaler, men kræver ikke, at dataene beskyttes i hvile via kryptering på filniveau, medmindre de indeholder Personligt Identificerbare Informationer (personoplysninger), i hvilket tilfælde de skal krypteres. Det er Kundens ansvar at sikre, at overførslen af indhold sker ved brug af en sikker protokol, f.eks. SFTP, når data overføres.

7.1 Personoplysninger og reguleret indhold

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, for eksempel personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet. Regulerede og følsomme data er ikke tilladt i IBM SaaS-produktet, medmindre det udtrykkeligt er angivet i dette afsnit eller i en skriftlig aftale mellem IBM og Kunden.

I det omfang lovgivningen tillader det, må IBM SaaS-produktet bruges til at behandle, opbevare, overføre samt udlede oplysninger fra Personligt Identificerbare Informationer tilhørende Kundens kunder, brugere, medarbejdere og andre enkeltpersoner, som kan tilgå IBM SaaS-produktet. Andre typer regulerede, følsomme data, f.eks. Følsomme Personligt Identificerbare Informationer og personlige helbredsoplysninger, er ikke tilladt i IBM SaaS-produktet.

7.2 PCI-kontodata

IBM SaaS-produktet er ikke beregnet til opbevaring, overførsel eller behandling af PCI-kontodata (PCI - Payment Card Industry (betalingskortbranchen)). For at begrænse en eventuel risiko for eksponering bør PCI-kontodata blive omdirigeret og "punched out" via iFrame eller en anden teknologi, der overfører PCI-kontodataene fra Kundens browser direkte til betalingsudbyderen, som overholder betalingskortbranchens retningslinjer.

IBM SaaS-produktet tillader om nødvendigt, at PCI-kontodata går via netværket og behandles på serverimages inden for DMZ og Applikations-niveauet. PCI-kontodata kan behandles i hukommelsen og videresendes til Kundens betalingsudbyder, men det er ikke tilladt at overføre dem til databasen eller skrive dem til et filsystem på en enhed via IBM SaaS-produktet.

IBM vil - i abonnementets løbetid - overholde betalingskortbranchens standard for datasikkerhed (PCI DSS), for så vidt angår de kontroller, der administreres af IBM SaaS-produktet. De aktuelle kontroller dokumenteres via spørgeskemaet SAQ D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D), der indeholder en AOC (Attestation of Compliance), eller via en relevant rapporteringsmetode angivet af PCI DSS.

8. Generelt

8.1 Serviceanmodninger

En "Serviceanmodning" er en anmodning fra Kunden, som ligger uden for IBM SaaS-produktets standardsupport. IBM kan - på basis af en Serviceanmodning - levere assistance eller udføre arbejde på vegne af Kunden. Følgende er eksempler på Serviceanmodninger: (1) dataanmodninger – dataopdateringer, databasekonfiguration, databaseforespørgsler; (2) filfunktioner – finde, flytte, analysere og levere filer; (3) en Kunde-anmodet genstart uden for Vedligeholdelsesvinduerne – Applikation eller server; (4) løsning af brugergenererede inputproblemer, f.eks. hvis en bruger ved en fejl har påvirket

dataintegriteten, og problemet kun kan løses via hjælp fra teknikere; (5) vedligeholdelse af integreringspunkter, som involverer tredjepartsafhængigheder eller servicepartnere; (6) ændring af en firewall-regel, som ikke er relateret til et problem med IBM SaaS-support; (7) kørsel af en rapport mod en database; (8) ændringer i DB-tidsplaner (database); (9) ændringer af integreringspunkter, som kræver infrastrukturændringer, f.eks. firewall eller beskedudveksling og (10) mindre dataændringer.

Hver Serviceanmodning måles i enheder af 30 minutter. Serviceanmodninger, som kræver supportservice i 30 minutter eller derunder, tæller for eksempel som én Serviceanmodning i den månedlige allokering. Serviceanmodninger, som kræver supportservice i én time, tæller som to Serviceanmodninger i den månedlige allokering.

IBM SaaS-produktet inkluderer 50 allokerede timer om måneden, opdelt i 100 Serviceanmodningsenheder af 30 minutter. Ikke-benyttede Serviceanmodningsenheder overføres ikke til den følgende måned. Kunden kan anskaffe flere Serviceanmodningsenheder.

8.2 Kundereference

Kunden bekræfter, at IBM må nævne Kundens firmanavn og den generelle karakter af den IBM SaaS-serviceydelse og relaterede serviceydelse, som IBM leverer til Kunden, til IBM's andre eksisterende og mulige kunder som bevis på IBM's erfaring, medmindre både Kunden og IBM specifikt har aftalt andet skriftligt.

8.3 IBM's brug af Kundedata

IBM må compilere og analysere anonyme og akkumulerede data, som vedrører Kundens brug af IBM SaaS-produktet, og må udarbejde rapporter, undersøgelser, analyser og andet baseret på denne kompilering og analyse (under ét kaldet Kompilerede Data). IBM beholder ejendomsretten til Kompilerede Data. IBM må kopiere Kundens data til en Test-server i Test-miljøet med det formål udelukkende at teste og forbedre kvaliteten af IBM's produkter.

8.4 Forpligtelser ved ophør

Ud over de forpligtelser efter Aftalens ophør, som er angivet i Aftalen, gælder følgende, når Aftalen eller Servicebeskrivelsen ophører eller udløber, uanset grund:

- a. IBM leverer - uden yderligere omkostninger for Kunden og på Kundens skriftlige anmodning, som er sendt senest 30 dage efter udløbet eller ophøret - en fuldstændig og komplet kopi af Kundens aktuelle transaktionsdata til Kunden, i et format, som automatisk er tilgængeligt i Applikationen. Efter levering af sådanne data vil IBM slette de arkiverede data.
- b. Hvis Kunden kræver en formel ophørsplan, vil eventuelle tiltag og udgifter, som IBM pådrager sig i forbindelse med understøttelse af Miljøets overgang til et ikke-IBM-datacenter bliver fastsat i en separat aftale til en pris og på vilkår, som parterne aftaler.

9. Skadesløsholdelse fra Kundens side

For så vidt angår det IBM SaaS-produkt, der beskrives heri, accepterer Kunden at forsvare IBM og holde IBM skadesløs for alle krav fra tredjepart, som skyldes eller relaterer sig til 1) eventuelt indhold, som er oprettet i et Miljø eller flere Miljøer af Kunden eller Kundens udpegede tredjepart, eller som på anden måde uploades eller overføres til et Miljø af Kunden eller Kundens udpegede tredjepart (det foranstående udelukker indhold, som leveres af eller på vegne af IBM, hvis sådant findes), 2) data, som oprettes i IBM SaaS-produktet af eller på vegne af Kunden, eller som leveres, uploades eller overføres til Miljøet af Kunden, eller 3) Kundens eller Kundens IBM SaaS-brugeres overtrædelse af de brugsrestriktioner, der gælder for IBM SaaS-produktet. Det er dog en forudsætning, at (i) Kunden straks får skriftlig besked om et sådant krav, (ii) Kunden har enekontrol over forsvar og forlig i forbindelse med sådanne krav, og (iii) IBM giver Kunden alle de informationer og al den hjælp, som Kunden anmoder om, for Kundens egen regning.

10. Tredjepartsserviceydelser

IBM SaaS-produktet kan indeholde integreringer med, link til eller blive brugt til at tilgå Tredjepartsserviceydelser. Adgang leveres til Tredjepartsserviceydelserne, som de er og forefindes, uden nogen form for garanti, hverken udtrykkeligt eller underforstået, herunder garanti for ejendomsret, adkomstret eller i forhold til rettighedskrænkelser eller i forhold til eventuelle forudsatte eller forventede egenskaber eller anvendelsesmuligheder.

Kunden er ansvarlig for indgåelse og overholdelse af separate aftaler med tredjeparter om adgang til eller brug af sådanne Tredjepartsserviceydelser. IBM leverer ikke sådanne Tredjepartsserviceydelser under dette

produkt i IBM SaaS. Medmindre Kunden separat kan anskaffe sådanne Tredjepartsserviceydelser fra IBM i en separat transaktion, er IBM ikke part i sådanne separate aftaler, og det er en udtrykkelig betingelse i Aftalen, at Kunden accepterer at ville overholde vilkårene i sådanne separate aftaler, hvis Kunden ønsker at benytte dem sammen med IBM SaaS-produktet. Hvis Kunden på vegne af Kunden selv, en IBM SaaS-bruger eller en anden slutbruger accepterer overførsel af Indhold til en sådan Tredjepartsserviceydelse, der er linket til via IBM SaaS-produktet, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, giver Kunden, brugeren af IBM SaaS-produktet eller slutbrugeren samtykke til, at IBM muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartsproduktet eller Tredjepartsserviceydelser.

11. Produktstandarder

Dette afsnit beskriver produktstandarder, som beskriver visse funktionsmæssige og tekniske begrænsninger og parametre for de enkelte Basisabonnementer ("Produktstandarder"). Medmindre andet er aftalt skriftligt mellem IBM og Kunden, er Kundens brug af IBM SaaS-produktet og en eventuel implementering eller konfiguration af IBM SaaS-produktet og alle tilladte Udvidelser beskrevet nedenfor i Produktstandarderne. Brug ud over de begrænsninger eller parametre, som er anført nedenfor, kræver skriftlig godkendelse fra IBM og kan medføre yderligere betaling for IBM SaaS-produktet ud over betalingen for de tilknyttede implementerings- eller tilpasningsydelser. Produktstandarderne varierer for de forskellige Basisabonnementer og er kort beskrevet i underafsnittene nedenfor.

11.1 IBM Commerce Service - produktstandarder

xC-programmeringsstandarder er defineret i IBM Commerce Service Knowledge Center. xC-programmeringsstandarder er designet til at undgå kravet om at skulle ændre Kundens Udvidelser, når fremtidige IBM-initierede Opgraderinger implementeres i IBM Commerce Service. Kunden accepterer at implementere sine Udvidelser i overensstemmelse med xC-programmeringsstandarder.

Det største antal ordrelinjer pr. time, som IBM Commerce Service understøtter, øges, i takt med at antallet af linjer pr. år stiger. Hvis Kunden vil øge det største antal linjer pr. time på midlertidig eller permanent basis, skal Kunden bestille komponenten "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Hvis dette antal overskrides, kan IBM SaaS-produktets ydeevne falde, og SLA-aftalen finder ikke længere anvendelse. Kunden kan anskaffe yderligere kapacitet ved at anskaffe IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Denne tabel viser det største antal ordrelinjer pr. time, som understøttes for det antal brugsrettigheder af typen Hundredtusind Ordrelinjer, som er omfattet af abonnementet:

Antal Hundredtusind Ordrelinjer i abonnementet	Største antal Ordrelinjer pr. time
1	150
2 til 5	300
6 til 10	675
11 til 17	1.020
18 til 25	1.365
26 til 37	2.055
38 til 50	2.745
51 til 75	4.500
76 til 100	6.000
101 til 125	7.500
126 til 250	9.000
251 til 275	10.500
276 til 500	15.000
501 til 750	21.000
751 til 1.000	30.000
1.001 til 1.250	39.000
1.251 til 2.500	75.000

Antal Hundredtusind Ordrelinjer i abonnementet	Største antal Ordrelinjer pr. time
2.501 to 3.750	120.000
3.751 til 5.000	240.000
5.001 og derover	Fastsættes af IBM på basis af de faktiske krav

Eksempel: En Kunde, som abonnerer på 16 enheder af Hundredtusind Ordrelinjer, kan have et største antal Ordrelinjer pr. time på 1.020 linjer. Et abonnement på "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" giver Kunden mulighed for at øge sin kapacitet med tusind Ordrelinjer i en time pr. brugsret af typen Tusind Ordrelinjer. Kunden kan anskaffe flere enheder og dermed øge kapaciteten med flere enheder af 1.000 Ordrelinjer pr. time.

Element	Produktstandard
Uploadning af lagerbeholdning	Opdatering af lagerbeholdningen skal være deltaændringer, og højst 10 % af det samlede katalog må overføres til IBM SaaS-produktet i en rullende periode på 15 minutter.
Gennemsnitligt antal linjer pr. vogn	Angivet i Transaktionsdokument
Katalogstørrelse	Angivet i Transaktionsdokument
Registrerede handlende	Angivet i Transaktionsdokument

11.2 IBM Order Management Service - produktstandarder

Det største antal ordrelinjer pr. time, som Order Management Service understøtter, øges, i takt med at antallet af linjer pr. år stiger. Hvis Kunden vil øge det største antal linjer pr. time på midlertidig eller permanent basis, skal Kunden bestille komponenten "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability". Hvis dette antal overskrides, kan IBM SaaS-produktets ydeevne falde, og SLA-aftalen finder ikke længere anvendelse. Kunden kan anskaffe yderligere kapacitet ved at anskaffe IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Denne tabel viser det største antal ordrelinjer pr. time, som understøttes for det antal brugsrettigheder af typen Hundredtusind Ordrelinjer, som er omfattet af abonnementet:

Antal Hundredtusind Ordrelinjer i abonnementet	Største antal Ordrelinjer pr. time
1	500
2 til 5	2.500
6 til 10	5.000
11 til 17	6.000
18 til 25	9.000
26 til 37	10.000
38 til 50	18.000
51 til 75	20.000
76 til 100	24.000
101 til 125	30.000
126 til 250	40.000
251 til 275	50.000
276 til 500	60.000
501 til 750	70.000
751 til 1.000	80.000
1.001 til 1.250	120.000
1.251 til 2.500	155.000

Antal Hundredtusind Ordrelinjer i abonnementet	Største antal Ordrelinjer pr. time
2.501 til 3.750	260.000
3.751 til 5.000	360.000
5.001 til 7.500	500.000
7.501 til 10.000	800.000
10.001 og derover	Fastsættes af IBM på basis af de faktiske krav

Eksempel: En Kunde, som abonnerer på 42 enheder af Hundredtusind Ordrelinjer, kan have et største antal Ordrelinjer pr. time på 18.000 linjer. Et abonnement på "Additional Peak Hourly Lines Capability" giver Kunden mulighed for at øge sin kapacitet med tusind Ordrelinjer i en time pr. brugsret af typen Tusind Ordrelinjer. Kunden kan anskaffe flere enheder og dermed øge kapaciteten med flere enheder af 1.000 Ordrelinjer pr. time.

Andre produktstandarder og mængder, som gælder for IBM SaaS-produktet, er anført i denne tabel:

Element	Produktstandard
Uploadning af lagerbeholdning	Opdatering af lagerbeholdning skal være deltaændringer, og højst 10 % af det samlede katalog må overføres til IBM SaaS-produktet i en rullende periode på 15 minutter
Gennemsnitligt antal linjer pr. ordre	Angivet i Transaktionsdokument
Katalogstørrelse	Angivet i Transaktionsdokument

11.3 IBM Configure Price Quote Service - produktstandarder

Produktstandarder for IBM Configure Price Quote Service er angivet i Transaktionsdokumentet.

12. Definitioner

Applikation – de IBM-softwareprodukter, som leverer basisfunktionaliteten til IBM SaaS-produkterne, inklusive originalen og alle hele eller delvise kopier: 1) maskinlæsbare instruktioner og data, 2) komponenter, 3) audiovisuelt indhold, for eksempel billeder, tekst, lyd eller illustrationer, 4) tilhørende licensmateriale og 5) dokumenter eller nøgler til licensbrug og dokumentation, som leveres af IBM, og som Kunden kan tilgå via IBM SaaS-produktet.

Følsomme Personligt Identificérbare Informationer (SPII) – er Personligt Identificérbare Informationer, som skal håndteres efter strengere retningslinjer end andre typer Personligt Identificérbare Informationer på grund af den øgede risiko for personen, hvis dataene kompromiteres.

Følsomme Personligt Identificérbare informationer omfatter:

- Nationale id-numre
- Personnumre
- Kontonumre
- Pasoplysninger
- Kørekortoplysninger
- Oplysninger om studerende
- Kredit- og betalingskortnumre
- Helbredsrelaterede informationer
- Oplysninger om sundhedsforsikringer

Oplysninger om en persons statsborgerskab eller immigrationsstatus, helbredsoplysninger, oplysninger om etnisk oprindelse, religiøs eller seksuel orientering eller oplysninger om livsstil, moderens pigenavn, fødselsdato og kontokodeord er - hvis de benyttes sammen med oplysninger om en persons identitet (udledt direkte eller indirekte) - også Følsomme Personligt Identificérbare Informationer.

Følsomme, Personligt Identificérbare Informationer omfatter også andre data, der betragtes som følsomme personoplysninger i henhold til lokal lovgivning, som finder anvendelse på Kundens brug af IBM SaaS-produktet.

Go-Live – er aktivering af Produktionsmiljøwebstedet, så Kunden kan bruge det til normale forretningsaktiviteter og/eller til servicering af Kundens kunder og/eller til brug for Kunden i forbindelse med indtjeningsgenerering.

Integrerings-/grænseflade-/dataprocess – henviser alle til en grænseflade eller et kommunikationspunkt fra IBM SaaS-produktet til et (i forhold til IBM) eksternt system eller en ekstern serviceydelse. Integrerings-/grænseflade-/Dataprocessen kan være mellem Kundens ERP-backendsystemer, partnersystemer eller dataprocesser, f.eks. dataindlæsning. Integrerings-/grænseflade-/dataprocesserne benyttes typisk til dataudveksling og kan være overvåget.

Katastrofe – en natur- eller menneskeskabt begivenhed, som forstyrrer driften af centrale teknologiinfrastrukturer og -systemer og skaber en kompleks eller uigenkaldelig forstyrrelse af IBM SaaS-produktet, som defineret i planen for retablering efter katastrofe.

Miljø – eller **Applikationsmiljø** henviser til en implementérbar forekomst af Applikationen, inklusive den infrastruktur, som er nødvendig for at understøtte Applikationen i dens tilsigtede anvendelse, og henviser til Integreringsmiljøet, Testmiljøet, Præproduktionsmiljøet, Produktionsmiljøet eller Miljøet for Retablering efter Katastrofe, alt efter konteksten.

Målsætning for Retableringspunkt – er det længste tidsrum, hvori det kan tolereres, at data er tabt fra en IT-serviceydelse på grund af en Katastrofe.

Målsætning for Retableringstid – er et mål for den tid, og det servicemål, inden for hvilke en forretningsproces skal retableres, efter en Katastrofe er erklæret, for at undgå ikke-acceptable konsekvenser af et driftsafbrud.

Opgradering – er en ny version eller release af basis-Applikationen, som erstatter en tidligere version eller release. En opgradering inkluderer typisk nye funktioner. En Opgradering håndteres normalt som en IBM-initieret Release, som defineret ovenfor.

PCI-kontodata (Payment Card Industry) – oplysninger på et betalingskort om kortholderens konto, eller oplysninger som er knyttet til en betalingskorttransaktion, herunder debitering, kreditering, forudbetaling, e-purse, hæveautomat, POS-kort, inklusive kortholderdata (CHD) og følsomme kontodata (SAD), som er underlagt sikkerheds- og håndteringsretningslinjer, der er angivet i standarden PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Personligt Identificerbare Informationer (PII) – er oplysninger, der identificerer en person, eller som indeholder identificerbare informationer om en person. Personligt Identificerbare Informationer omfatter både informationer, som relaterer sig til personer i en privat sammenhæng, f.eks. personens privatadresse, og informationer, som relaterer sig til personer i en arbejdsmæssig sammenhæng, f.eks. en persons forretningsadresse. Personligt Identificerbare Informationer omfatter også offentligt tilgængelige data om en person, f.eks. oplysninger, som er tilgængelige på internettet. Personligt Identificerbare Informationer omfatter informationer, som den enkelte person selv har givet via formularer til indsamling af data, informationer, som observeres systematisk om personen, f.eks. hvilken undervisning en person har gennemført eller oplysninger om anden adfærd eller andre aktiviteter, og oplysninger, som en dataansvarlig eller databehandler udleder om en person, f.eks. en persons tendens til at købe et bestemt produkt eller en persons ekspertiseområder. Det skal bemærkes, at kravene til databeskyttelse i Liechtenstein, Schweiz og Østrig også betragter information, som vedrører juridiske enheder, f.eks. et selskabsnavn, som Personligt Identificerbare Informationer. Personligt Identificerbare Informationer kaldes i visse lande, herunder Danmark, Personoplysninger.

Plan for Retablering efter Katastrofe – indeholder en detaljeret beskrivelse af de kriterier, der skal være opfyldt, for at der kan erklæres en Katastrofe, og de procedurer, som er nødvendige for at aktivere et retableringscenter efter en katastrofe, som påvirker den primære lokation. Planen for Retablering efter Katastrofe gennemgås og testes en gang om året.

Sikkerhedsrettelse – er en rettelse af en sikkerhedsrelateret sårbarhed, som påvirker Applikationen.

Test af Ydeevne – bruges til at validere IBM SaaS-produktets kapacitet i forbindelse med understøttelse af trafik/transaktionsmængder, som er angivet af Kunden og størrelsestilpasset af IBM.

Tredjepartsserviceydelser – er dataserviceydelser, databaser, webserviceydelser, software eller andet indhold fra tredjepart, som tilgås via IBM SaaS-produktet.

Udvidelser – er de softwareartefakter og den softwarekonfiguration, som Kunden eller Kundens autoriserede tredjepart leverer, og som udvider IBM SaaS-produktet ved at implementere Kundens forretningsprocesgang, administrere specifikke databehov og tilbyde kundespecifik branding til at

understøtte Kundens forretningskrav. Det kan for eksempel være softwarekode, databaseudvidelser, scripts eller filer, som er oprettet med det formål at tilpasse Kundens brug af IBM SaaS-produktet, inklusive Integreringer til Tredjepartsserviceydelser eller -datakilder. Udvidelser er Kundens ansvar.

Bilag A

1. IBM SaaS-beskrivelse

IBM Commerce on Cloud omfatter funktionalitet til brug ved salg og ordregennemførelse. IBM håndterer infrastrukturen (netværk, storage og IT-ressourcer), leverer opgraderinger til applikationen og vedligeholder infrastrukturen og aktuelle sikkerhedskontroller og kontroller til beskyttelse af persondatasikkerheden.

IBM SaaS-produktet er designet til, at Kunden kan implementere Udvidelser, der imødekommer Kundens unikke forretningskrav.

1.1 Basisabonnementer

Nedenfor beskrives de IBM SaaS-abonnementsmuligheder (hver især et "Basisabonnement"), som er tilgængelige for det aktuelle IBM SaaS-produkt. Transaktionsdokumentet angiver, hvilke Basisabonnementer Kunden har anskaffet. Henvisninger til IBM SaaS-produktet i dette dokument gælder det anskaffede Basisabonnement eller de anskaffede Basisabonnementer.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service er et IBM SaaS-produkt til e-handel, som muliggør digitalt salg af typen B2C (business to consumer), B2B (business to business), indirekte via kanalpartnere eller alle disse muligheder samtidigt. De primære funktionaliteter omfatter:

- a. Katalogmarkedsføring og kampagner
- b. Kontraktstyring
- c. Navigering og søgning
- d. Prissætningssupport
- e. Support til systemintegrering
- f. Oprettelse og administration af flere virksomhedsforsider

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service er et IBM SaaS-produkt til ordreadministration af flere kanaler, som gør det muligt at benytte interne og eksterne forsyningskilder for at opfylde Kunde-serviceniveauer og -forretningsregler. IBM SaaS-produktet konsoliderer ordrer på tværs af flere kanaler og giver en samlet oversigt over efterspørgsel, lagerbeholdning og forsyning på tværs af globale netværk via samarbejde med Kundens leverandører. IBM SaaS-produktet kan integreres med interne og eksterne processer, for eksempel inden for lagerstyring, økonomi, skatter og afgifter og betaling.

IBM Order Management Service omfatter:

- a. Distribueret ordrestyring
Samler, administrerer og overvåger ordrer fra alle kanaler. Et intelligent sourcingprogram koordinerer ordregennemførelsen på tværs af den udvidede virksomhed. Tilbyder et enkelt ordreopbevaringssted, hvor ordrer kan ændres, annulleres, spores og overvåges i hele ordrelivscyklussen.
- b. Synlig, global lagerbeholdning
Konsoliderer oplysninger om lagerbeholdning fra flere systemer, så der bliver genereret en enkelt oversigt over al udbud og efterspørgsel. Giver rollespecifikke oversigter over lagerbeholdningen.
- c. Omvendt logistik
Knytter flere retur/reparationsanmodninger til de oprindelige salsgsordrer, hvilket muliggør sporing af reparationslivscyklussen. Sporer tilbageføring af lagerbeholdning tilbage til den oprindelige placering baseret på forretningsregler.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service er et IBM SaaS-produkt, som muliggør:

- a. Konfigurationsfunktion
Tilpasser produkter og serviceydelser baseret på flere valgmuligheder og varespecifikke forretningsregler.
- b. Prissætningsfunktion
Administrerer og opdaterer prisen på produkter og serviceydelser for Kundens relevante markedssegmenter.
- c. Pristilbudsfunktion
Giver mulighed for udarbejdelse af flere tilbud og for forhandling om og konvertering af et accepteret tilbud til en ordre.
- d. Katalogfunktion
Leverer kataloginformationer til hele efterspørgselskæden og administrerer salg af produkter, serviceydelser, pakker, dele og tilbehør.

1.2 Levering af IBM-Initierede Opdateringer

IBM udfører den påkrævede vedligeholdelse og opdatering af IBM SaaS-produktet, hvilket omfatter implementering af opgraderinger, rettelser og Sikkerhedsrettelser (samlet kaldet "IBM-Initierede Opdateringer"). Implementering af IBM-Initierede Opdateringer tæller ikke med i Kundens månedlige allokering af Serviceanmodninger.

Det kan ske, at IBM-Initierede Opdateringer tilsidesætter eller udfaser funktioner, user-exits eller API'er, som leveres af IBM SaaS-produktet. I en periode på 180 dage efter den IBM-Initierede Opdatering vil IBM fortsat understøtte udfasede funktioner, user-exits og API'er. IBM vil give Kunden de forskriftsmæssige løsningsalternativer og IBM's opdaterede programmeringsstandarder. Inden udløbet af perioden på 180 dage accepterer Kunden at ophøre med at bruge de udfasede funktioner, user-exits og API'er, fjerne alle henvisninger i Udvidelserne og overholde IBM's opdaterede programmeringsstandard.

IBM giver Kunden et varsel på 90 dage, inden den IBM-Initierede Opdatering implementeres i Produktionsmiljøet, og giver Kunden et varsel på 30 dage, inden Sikkerhedsrettelsen implementeres i Produktionsmiljøet. IBM kan imidlertid implementere Sikkerhedsrettelser, som IBM vurderer er nødvendige for at rette betydelige sårbarheder i og risici for applikations- og infrastrukturen i Produktionsmiljøet, uden varsel til Kunden og uden en testperiode hos Kunden.

IBM tilbyder Kunden en 60-dages testperiode, hvor den IBM-Initierede Opdatering testes i både Integrerings- og Testmiljøer, inden den bliver overført til Præproduktions- og Produktionsmiljøet. IBM tilbyder Kunden en 30-dages testperiode, hvor Sikkerhedsrettelsen testes i både Integrerings- og Testmiljøer, inden den bliver overført til Præproduktions- og Produktionsmiljøet (samlet kaldet den aktuelle "Testperiode til Kvalitetssikring").

Når Kunden har benyttet den IBM-Initierede Opdatering i Testperioden til Kvalitetssikring, informerer Kunden IBM om eventuelle problemer eller om, at IBM kan overføre den IBM-Initierede Opdatering til Præproduktions- eller Produktionsmiljøerne inden for den 30-dages periode, som følger umiddelbart efter Kundens godkendelse.

Hvis en IBM-Initieret Opdatering ikke bliver implementeret i Produktionsmiljøet efter udløb af Testperioden til Kvalitetssikring på grund af problemer med en Udvidelse:

- a. har Kunden 15 dage til at løse problemet og give tilladelse til overførsel af den IBM-Initierede Opdatering.
- b. gælder eventuelle garantier i Aftalen ikke for IBM SaaS-produktet.
- c. kan IBM opkræve betaling hos Kunden for de ekstra omkostninger, som IBM har pådraget sig i forbindelse med support af det ikke-opdaterede IBM SaaS-produkt, og
- d. kan IBM vælge at give Kunden et varsel på 30 dage, hvorefter Kundens adgang til IBM SaaS-produktet bliver midlertidig standset, medmindre den IBM-Initierede Opdatering overføres til Produktionsmiljøet. Uanset det foregående gælder det, at hvis IBM ikke kan overføre en IBM-Initieret Opdatering, fordi Kunden tilbageholder sit samtykke på grund af et komplekst, uløst problem, kan IBM vælge at samarbejde med Kunden om at definere en plan for afhjælpning og overførsel, som er acceptabel for begge parter.

Hvis en manglende overførsel til Produktionsmiljøet af en IBM-Initieret Opdatering efter IBM's mening betyder, at der eksisterer eller potentielt kan eksistere en meget alvorlig sikkerhedsrisiko, kan IBM med øjeblikkelig virkning standse Kundens adgang til IBM SaaS-produktet midlertidigt, indtil den IBM-Initierede Opdatering er overført.

Hvis den IBM-Initierede Opdatering ikke implementeres i Produktionsmiljøet som følge af et problem med en Udvidelse, eller hvis en manglende tilladelse fra Kunden til at overføre ændringen ikke skyldes den IBM-Initierede Opdaterings påvirkning af Udvidelserne, accepterer Kunden at holde IBM skadesløs over for og forsvare IBM mod tredjepartskrav, som opstår i forbindelse med brugen af IBM SaaS-produktet efter Testperioden til Kvalitetssikring, i det omfang et sådant krav kunne have været undgået ved implementering af den IBM-Initierede Opdatering.

1.3 Udvidelser

Udvidelser gør det muligt for Kunden at konfigurere IBM SaaS-Produktet, så det opfylder Kundens forretningskrav, ved at oprette softwareudvidelser til IBM SaaS-Applikationen. Udvidelser er indhold, der leveres, mens IBM SaaS-produktet bruges, og de er ikke del af IBM SaaS-produktet. Kunden er ansvarlig for udvikling, administration, vedligeholdelse og support af alle Udvidelser. Kunden kan indgå en separat aftale med IBM eller en tredjepartsleverandør, som IBM har givet en specifik, skriftlig tilladelse, om at oprette Udvidelser.

a. Kundeoprettede Udvidelser er underlagt følgende tillægsvilkår:

- (1) Kunden accepterer at overholde Produktstandarderne i forbindelse med udvikling og levering af Udvidelser.
- (2) IBM har ret til at gennemse og godkende eller afvise designdokumenter, testplaner, testresultater og objektkode for Udvidelserne, afhængig af om vilkårene i Aftalen er overholdt.
- (3) IBM kan kræve, at Kunden udfører ydeevnetest angivet af IBM. Kunden skal stille sådanne designdokumenter, testplaner og -resultater samt objektkode til rådighed for IBM med henblik på gennemsyn en rimelig tid inden, IBM SaaS-produkter går live, og Kunden skal samarbejde med IBM om løsning af problemer, som IBM finder.
- (4) Kunden accepterer at have og vedligeholde et program, som forhindrer, at malware, herunder virus, trojanske heste, DOS-angreb og andre former for ødelæggende og skjulte teknologier, bliver inkluderet i Udvidelserne.
- (5) IBM må overvåge og scanne Udvidelserne med henblik på sikkerhedssårbarheder og/eller malware. IBM må fjerne Udvidelserne fra et IBM SaaS-miljø eller bringe IBM SaaS-miljøet til midlertidig ophør, indtil problemet med sikkerhedsårbarheden eller malwaren er løst.
- (6) Udvidelserne vil ikke inkludere eller tilføje et kommercielt eller pakket tredjepartssoftwareprodukt, som fungerer uafhængigt af IBM SaaS-produktet, og tilføjelsen af en sådan kommerciel eller pakket tredjepartssoftware er forbudt.
- (7) Kunden er ansvarlig for at uddanne og vedligeholde uddannelsen hos medarbejderne, så de har den korrekte viden og det korrekte kompetenceniveau til at kunne arbejde med IBM SaaS-produktet og Udvidelser i abonnementets løbetid. En eventuel påkrævet uddannelse eller hjælp til uddannelse er for Kundens regning. Hvis IBM afgør, at Kunden ikke er i stand til at udføre de nødvendige opgaver med en rimelig grad af hjælp, kan IBM efter eget skøn kræve, at Kunden deltager i aktiviteter med praktisk overførsel af viden fra IBM's professionelle medarbejdere. Sådanne vidensoverførselsaktiviteter sker for Kundens regning, medmindre de sker mellem IBM og IBM's associerede og koncernforbundne virksomheder. IBM vil på Kundens anmodning stille en sådan undervisning til rådighed for Kunden mod betaling af et yderligere beløb.
- (8) Kunden eller Kundens licensgivere beholder ejendomsretten, adkomsten og alle andre rettigheder eller licenser til de Udvidelser, der er leveret til IBM med henblik på hosting i IBM SaaS-produktet. Kunden bekræfter og garanterer over for IBM, at Kunden har alle de nødvendige rettigheder til at kunne levere Kundens Udvidelser til IBM med henblik på hosting i IBM SaaS-produktet, og at hverken Kundens Udvidelser eller IBM's hosting af dem i IBM SaaS-produktet overtræder en tredjeparts rettigheder, herunder patent- eller ophavsrettigheder.
- (9) Kunden giver IBM - på global, royaltystri, fuldt betalt, ikke-uigenkaldelig, viderelicensérbar basis - alle rettigheder og licenser til, og accepterer straks at indhente og opretholde de Nødvendige

Tilladelser til, alle Udvidelser, så IBM og IBM's underleverandører kan hoste Udvidelserne og på anden måde udføre deres forpligtelser. Kunden skal på anmodning fra IBM kunne give bevis på rettighederne og fremvise licenserne eller de Nødvendige Tilladelser. IBM fritages for sine forpligtelser i det omfang, de påvirkes af Kundens manglende evne til straks at anskaffe og stille sådanne rettigheder, licenser og Nødvendige Tilladelser til rådighed for IBM. I dette afsnit betyder "Nødvendige Tilladelser" enhver tilladelse, licens eller godkendelse, som er nødvendig for, at IBM og IBM's underleverandører har ret eller licens til at tilgå, benytte og/eller ændre Udvidelserne elektronisk eller på anden måde, dog udelukkende i det omfang det er nødvendigt for at udføre denne Servicebeskrivelse, herunder udarbejde afledte værker, uden at det krænker de ejendoms- eller immaterialrettigheder, som leverandørerne, licensgiverne eller ejerne af disse Udvidelser har.

- (10) Kunden skal sikre, at kode, data eller andre artefakter, som Kunden introducerer via Udvidelserne, ikke øger sikkerhedsrisikoen eller kræver yderligere certificeringskrav, medmindre IBM udtrykkeligt har accepteret det via en ændring eller tilføjelse til denne Servicebeskrivelse. Uden at begrænse det foranstående vil Kunden: (a) foretage sårbarhedsscanninger af webapplikationer og statisk kode på alle Udvidelser for at identificere eventuelle sikkerhedssårbarheder og (b) skriftligt informere IBM om tilstedeværelsen af eventuelle sårbarheder, som sårbarhedsscanningen fandt, og som er inkluderet i eller leveret i forbindelse med Udvidelserne.
- b. Kunden er ansvarlig for implementering og udførelse af al test af Udvidelser i Integrerings- og Testmiljøet.
- c. Før Go-Live implementerer Kunden Udvidelserne i Præproduktions- og Produktionsmiljøet samt i Miljøet til Retablering efter Katastrofe.
- d. Efter Kundens Go-Live implementerer IBM Udvidelserne i Præproduktions- og Produktionsmiljøet samt i Miljøet til Retablering efter Katastrofe via en Serviceanmodning.
- e. Yderligere implementeringer, som IBM skal udføre i Integrerings-, Test-, Præproduktions- eller Produktionsmiljøet til understøttelse af Udvidelser, f.eks. oprettelse af Udvidelser eller aktivering af andre integrerede komponenter, kan beskrives i en separat servicebeskrivelse mellem IBM og Kunden og vil være underlagt en separat betaling, der bliver faktureret i henhold til de vilkår og den pris, der er indeholdt i en sådan servicebeskrivelse.

1.4 IBM SaaS-miljøer

IBM SaaS-basisproduktet leverer den funktionelle infrastruktur til kørsel af den software, som IBM tilbyder support samt nødvendigt netværk, hardware og systemopgraderinger til. Som del af Basisabonnementet leverer IBM ét af hvert af nedenstående miljøer. Yderligere miljøer eller enkeltstående miljøer er tilgængelige på anmodning og mod betaling af et yderligere beløb.

- **Integreringsmiljø**

Giver en enkelt forekomst med funktioner svarende til produktion samt den understøttende infrastruktur, som udelukkende anvendes til integrering og funktionel test af det nye IBM SaaS-produkt, inklusive Applikationen og eventuelle Udvidelser. Integreringsmiljøet forventes at blive implementeret flere gange om dagen, for at man kan nå frem til et build, der er parat til at blive implementeret i Testmiljøet.

- **Testmiljøet, også kaldet Kvalitetssikringsmiljøet**

Giver en enkelt forekomst med funktioner svarende til produktion samt den understøttende infrastruktur, som udelukkende anvendes til kvalitetssikring, ydeevnetest og en endelig test af det nye IBM SaaS-produkt, inklusive Applikationen og eventuelle Udvidelser. Testmiljøet har kun implementeret stabile koderstrømme som forberedelse til den endelige overførsel til Præproduktions- og Produktionsmiljøet og til Miljøet til Retablering efter Katastrofe.

- **Præproduktionsmiljø**

Indeholder en begrænset produktionsreplika til implementering og Kundens accepttest af konfigurationerne i den endelige Applikation med eventuelle Udvidelser. Dette miljø vedligeholdes til alle tider i overensstemmelse med standarder for produktion, drift og regeloverholdelse, men det er ikke omfattet af SLA'en (aftale om servicemål). Dette er det primære miljø til Kundens brugeraccepttest og til den endelige ydeevneevaluering/test, inden produktet tages i brug i Produktion.

- **Produktionsmiljøet**

Den endelige placering af al software, der skal køres i forbindelse med styringen af IBM SaaS-livscyklusen. Adgang til dette system er begrænset til IBM-personale og autoriserede brugere. Produktionsmiljøet består af Applikationen, systemer og understøttende systeminfrastruktur, som en virksomheds slutbrugere og kunder har adgang til og bruger i driftssammenhæng til at udføre virksomhedens forretningsprocesser og transaktioner.

- **Miljø til Retablering efter Katastrofe**

Består af en begrænset produktionsreplika, som kan hoste abonnementsvolumenerne, og som er synkroniseret med Produktionsmiljøet og holdes inaktivt (dormant) i Præproduktionsinfrastrukturen. Miljøet til Retablering efter Katastrofe vedligeholdes i en tilstand, hvor det altid er parat, for det tilfælde at produktionsdatacentret ikke skulle kunne retableres, og IBM erklærer en Katastrofebegivenhed. Når Miljøet for Retablering efter Katastrofe aktiveres, blive Præproduktionsmiljøet utilgængeligt.

1.5 IBM SaaS-integrering

IBM SaaS-produktet understøtter en række forskellige metoder til integrering med ældre (legacy) og understøttende serviceydelser. Nedenstående funktioner leveres som del af IBM SaaS-produktet med eller uden brug af virtuelle eller fysiske kredsløb.

- API (Application Program Interface)

En række rutiner, protokoller og værktøjer til bygning af software og applikationer.

- MQ (Message Queue)

Muliggør IPC (inter-process communication) eller "inter-thread communication" inden for samme proces. Det gør det muligt for IBM SaaS-produktet - via udgående JMS-forbindelser (Java Messaging Service) - at fungere som slutpunkt for MQ-netværk eller punkt-til-punkt-kommunikation. IBM SaaS-produktet tilbyder hverken et indgående forbindelsespunkt eller rutning mellem to (2) eller flere slutpunkter, som ikke er del af IBM SaaS-produktet.

- SFTP (Secure File Transfer Protocol) eller SSH-filoverførselsprotokol

Er en netværksprotokol, som giver filadgang, filoverførsel og filstyring via en sikker og pålidelig datastrøm. IBM SaaS-produktet indeholder en SFTP-server til indgående filoverførsler, der skal forbruges af Udvidelserne. Udgående overførsler fra IBM SaaS-produktet af data og rapporter opnås via en Java-baseret SFTP-klient, som er indbygget i Applikationen eller Udvidelserne. SFTP-overførsler kræver kryptering på filniveau for at beskytte data i hvile (inaktive).

1.6 Overvågning

IBM tilbyder nedenstående overvågningsfunktioner, som er designet til at vurdere IBM SaaS-produktet, lige fra den fysiske hardwarens sundhedstilstand til IBM SaaS-produktets ydeevne:

- Overvågning af cloud-infrastruktur

Overvåger cloud-infrastrukturplatformens sundhed og helbredstilstand.

- Applikationsovervågning

Overvåger Applikationens sundhed og helbredstilstand.

- Syntetisk overvågning

"Simuleret brugerklik" til overvågning af sundheden og helbredstilstanden for de Udvidelser, der kører sammen med Applikationen.

a. Overvågning af produktionsmiljøet

(1) IBM vil reagere på platformsovervågningen i overensstemmelse med fejlsens alvor og dens betydning. IBM behandler en manglende tilgængelighed til en Applikation som en sag med klassificeringskode 1 (Severity 1) og vil begynde vurderingen af problemet.

(2) IBM udfører overvågning af Kundens udviklede, syntetiske use cases og vil overvåge og åbne en aktuel sag baseret på problemets indvirkning på IBM SaaS-produktet og vil begynde vurderingen af sagen. Syntetisk overvågning er begrænset til overvågning af "simulerede brugerklik". IBM overvåger Kundens syntetiske overvågning for at bedømme tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet set fra brugerens perspektiv. Det gøres ved brug af en automatiseret metode til simulering af klikstier for en given brugeroplevelse.

- b. Overvågning af ikke-produktionsmiljøet
 - (1) IBM behandler en manglende tilgængelighed til Applikationen i et Test- eller Præproduktionsmiljø som en sag med klassificeringskode 2 (Severity 2) og vil foretage en vurdering af problemet. Hvis problemet ligger inden for et område, der er Kundens ansvar, vil IBM informere Kunden og fortsat holde øje med sagen.
 - (2) IBM vil behandle en registreret manglende tilgængelighed til Integreringsmiljøet som en sag med klassificeringskode 3 (Severity 3) og vil løse problemet ved at retablere miljøet til den sidst kendte, fungerende backup eller foretage en reinstallation.

1.7 Backup

IBM vil mindst én gang om dagen foretage en backup til et lokalt disklagere af Produktions- eller Præproduktionsdata eller data i forbindelse med Retablering efter Katastrofe. Dataene omfatter den centrale infrastrukturkonfiguration, produktkonfiguration, Udvidelser og filer, som er nødvendige for at retablere en fejlbehæftet system. Lokale backups flyttes til en ekstern storageplacering hver nat og opbevares i syv dage. Backupperne supplerer Planen for Retablering efter Katastrofe.

1.8 Retablering efter katastrofe

IBM tilbyder Kunden retableringsfunktioner for Kundens Produktionsmiljø i en retableringsfacilitet på niveau 3. IBM vil gøre, hvad der er forretningsmæssigt rimeligt for at genoprette Kundens IBM SaaS-produkt efter en katastrofe. Målsætning for retableringstid er 48 timer og målsætning for retableringspunkt er 24 timer. I tilfælde af en IBM-erklæret Katastrofe vil IBM kommunikere med Kunden på timebasis om status for retableringsprocessen, herunder status for målsætning for retableringstid og målsætning for retableringspunkt. Når Miljøet for Retablering efter Katastrofe aktiveres, blive Præproduktionsmiljøet utilgængeligt.

1.9 Allokering af datastorage

Kundens datastorageallokering gælder Produktionsmiljøet og omfatter storage, der er tilstrækkelig til at opbevare to (2) års historiske Ordrelinjer, som Kunden er berettiget til i henhold til Transaktionsdokumentet. Hvis disse begrænsninger overskrides som følge af systemstoragebegivenheder, vil Kunden være ansvarlig for betaling for den yderligere storageallokering.

1.10 Postserviceydelse med delt infrastruktur (kun udgående)

Delt levering af udgående post er en del af IBM SaaS-produktet. Kunder kan konfigurere applikationen, så den udnytter disse delte ressourcer til e-mails, der ikke er centrale for forretningen, e-mails vedrørende status på systemniveau og/eller e-mailvarsler. IBM SaaS-produktet kan gratis benyttes til transaktions-e-mail, men IBM garanterer ikke for leveringen, ligesom IBM ikke tilbyder support til kampagner med masse-e-mail eller fejlfinding af e-mailproblemer, f.eks. spam fra tredjeparts-e-mailsystemer. Kunden kan indgå aftale med en separat e-mailservice (for eksempel IBM Marketing Cloud) om garanteret e-maillevering, udvidede leveringsmuligheder og support af transaktions-e-mail og marketingkampagner (masse-e-mails). Integrering til en tredjeparts mailservice kræver, at en sådan service udføres via Udvidelser, og at der er indgået en separat aftale med udbyderen.

2. Opsætning og produktions-parathed

IBM leverer op til seks måneders opsætningsaktiviteter med det formål at forberede IBM SaaS-produktet, så det er Produktionsparat. Opsætningsaktiviteterne omfatter:

- a. levering af IBM SaaS-miljøer
- b. installation af den sidste nye version af Applikationen, med alle aktuelle rettelser, i Applikationsmiljøet
- c. etablering af netværksforbindelse og indbyrdes forbindelser til Kundens backend-systemer og
- d. klargøring af Produktionsmiljøet, så Kunden kan færdiggøre den indledende implementering af Kundens Udvidelser.

Hvis opsætningsaktiviteterne - af årsager der ligger uden for IBM's kontrol - tager mere end seks måneder, vil Kunden blive opkrævet et On-demand-opsætningsbeløb for hver måned.

Opsætningsaktiviteterne omfatter ikke implementeringsydelser (inklusive tilpasning, konfiguration og implementering af Kundens e-handelsløsning, som understøttes af IBM SaaS-produktet, eller andet som skal opfylde Kundens specifikke forretningsmæssige eller tekniske behov - inklusive krav til volumen,

udseende og andet samt krav til grænsefladen og bygning af Udvidelser), som håndteres under en separat serviceaftale.

"Produktionsparathed" opstår, når følgende kriterier er opfyldt: (1) Opsætningsaktiviteterne er gennemført, og (2) Kunden har færdiggjort den indledende implementering af Udvidelserne i Produktionsmiljøet.

IBM SaaS-abonnementsbeløbene, som angivet i Transaktionsdokumentet, gælder fra det tidspunkt, hvor Produktionsparathed nås.

3. Valgfri funktioner/tillægsfunktioner

3.1 Valgfri miljøer

Nedenstående valgfri miljøer er tilgængelige som supplement til IBM SaaS-basisproduktet eller som enkeltstående miljøer.

a. Integration Environment

Giver et Integreringsmiljø, der kan benyttes til administration af separate kodestrømme eller til test. Integration Environment-produktet omfatter ikke en serviceanmodningsallokering. Følgende miljøprodukter er tilgængelige:

- (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. Test Environment

Giver et Testmiljø, der kan benyttes til administration af separate kodestrømme eller til test. Test Environment-produktet omfatter ikke en serviceanmodningsallokering. Følgende miljøprodukter er tilgængelige:

- (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 Environment Option

Giver et Produktionsmiljø for et underudsnit af kunder. Miljøet vedligeholdes til produktionsstandarder i op til 12 måneder. Dette miljøprodukt overholder produktionsstandarderne og giver mulighed for at teste med rigtige kunder. SLA og retablering efter katastrofe er ikke inkluderet. Pilot Environment-produktet omfatter en serviceanmodningsallokering på 20 (tyve) 30-minutters serviceanmodningsenheder. Følgende miljøprodukter er tilgængelige:

- (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 Network Integration Option

Tillægsprodukterne nedenfor understøttes, men kræves ikke, til integrering med Kundens netværk.

a. Whitelisting Connections over the Internet

Begrænser adgangen til IBM SaaS-produktet eller dele af IBM SaaS-produktet til specifikke, offentlige internetadresser. Den begrænsede adgang giver fleksibilitet til at begrænse adgangen til Kundens udpegede lokationer. Whitelisting er inkluderet i IBM SaaS-produktet.

b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet

Udvider et privat netværk via et offentligt netværk. En VPN bliver oprettet, ved at der etableres en virtuel point-to-point-forbindelse ved brug af dedikerede forbindelser, virtuelle tunnelling-protokoller eller kryptering af trafikken. IBM SaaS-produktet kræver kun en VPN, hvis en integreringsforbindelse ikke er krypteret eller tilstrækkeligt beskyttet via internettet. Redundante kredsløb er nødvendige for opnåelse af høj tilgængelighed. VPN er ikke inkluderet i Basisabonnementet og kan anskaffes som et tillægsprodukt til IBM SaaS-produktet. VPN kan anskaffes via tillægsdelen, IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.

- c. Direct Connect to SoftLayer
Benytter en SMF-forbindelse (Single Mode Fiber) fra Kundens fjernlokation til et SoftLayer Point of Presence via en transportørservice, for eksempel MPLS (Multiprotocol Label Switching) eller MAN (Metro Area Network), leveret af Kunden. Der kræves redundante kredsløb for at opnå høj tilgængelighed, og de kan afsluttes ved separate placeringer i SoftLayer-netværket. Direct Connect er ikke inkluderet i Basisabonnementet og kan anskaffes som et tillægsprodukt til IBM SaaS-produktet.
- d. Content Delivery Network (CDN)
Kan, afhængig af forretningsbehovet, være nødvendigt for at forbedre ydeevnen for slutbrugeren. Slutbrugerne kan være personer, som køber via e-handel, eller kundeservicemedarbejdere, som - afhængig af forretningens karakter - vil befinde sig i en bestemt region eller i flere regioner. CDN er ikke inkluderet i IBM SaaS-produktet. Kunden er ansvarlig for evaluering, implementering og indkøb af tredjeparts-CDN, når det er påkrævet for at kunne opfylde Kundens krav til ydeevne.

3.3 IBM SaaS-tillægsydelser

- a. Følgende tillægsydelser er tilgængelige for hvert af Basisabonnementerne:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud
Kundeservicemedarbejdernes synlighed og udførelse af salg og ordreprocesser i IBM Commerce eller i IBM Order Management Services.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
Giver en udvidet driftskontinuitet med en målsætning for retableringstid på fire timer og en målsætning for retableringspunkt på to timer.
 - (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
Forbinder IBM SaaS-produktet med et fjerndatacenter ved brug af et 1-gigabit, fysisk kredsløb, som benytter MPLS, MAN eller et lignende, privat kredsløb.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Forbinder IBM SaaS-produktet med et fjerndatacenter ved brug af et 10-gigabit, fysisk kredsløb, som benytter MPLS, MAN eller et lignende, privat kredsløb.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Muliggør support af problemer, som ikke har klassificeringskode 1, i en ekstra anden eller tredje tidszone.
- b. Følgende tillægsydelse er kun tilgængelig for IBM Commerce Service-basisabonnementet:
 - (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Sætter Kunden i stand til at tilpasse komplekse produkter og serviceydelser i webbutikken på basis af flere valgmuligheder og varespecifikke forretningsregler.
- c. Følgende tillægsydelser er kun tilgængelig for IBM Order Management Service-basisabonnementet:
 - (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Opretter automatisk indkøbsordrer (PO'er), der skal sendes til leverandører i forbindelse med drop shipment eller suppleringsordrer, administrerer indkøbsordrenes livscyklus og sporer undtagelser, herunder automatisk opdatering af ordrestatus fra tilknyttede indkøbsordrer.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Omfatter planlægning af levering, installering og andre tillægsydelser på tidspunktet for ordretransaktionen. Den benytter regelbaserede løfter, valg af udbydere og medarbejderallokering med integreret kontrol af lagerbeholdning, levering og serviceudførelse.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Tilbyder regelbaseret prisfastsættelse baseret på konfigurerede ordrer som en generel prissætningsydelse på tværs af kanaler.

- (4) IBM Order Management Quoting
Muliggør oprettelse og forhandling af forslag, automatisk godkendelsesproces og gennemtvungelse af prissætningsregler.
- (5) IBM Order Management Configurator
Sætter kunder, sælgere og kanalpartnere i stand til at tilpasse komplekse produkter og serviceydelser på basis af flere valgmuligheder og varespecifikke forretningsregler.
- (6) IBM Order Management Store
Muliggør en global oversigt over den fysiske lagerbeholdning, som skal administreres af butiksmedarbejderne:
 - (a) Tjek af lagerbeholdning i realtid og ordreanbringelse
 - (b) Alternative gennemførelsesmuligheder
 - (i) Afhentning i butik
 - (ii) Afsendelse fra butik
 - (iii) Direkte forsendelse fra distributionscenter
 - (c) Specialordrer
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Giver butiksbrugere mulighed for at benytte udvidede oplysninger om vareplacering (hvor varen findes i butikken) og udvidede faciliteter, f.eks. batchudvælgelse af flere ordrer i én gennemgang af butikken.

3.4 Serviceydelser med betaling efter forbrug (Pay Per Use)

Kunden kan - for at tage højde for kalendermåneder, hvor det største antal ordrelinjer pr. time, som understøttes i IBM SaaS-produktet, overstiger det største antal Ordrelinjer, som Kunden har brugsret til, øge kapaciteten fra den standardkapacitet, der er angivet i afsnittet Produktstandarder nedenfor. Kapaciteten kan øges i enheder at 1.000 Ordrelinjer pr. time og skal betales efter forbrug. Kunden bliver opkrævet betaling for denne kapacitet i de måneder, hvor Kunden har anmodet om yderligere behandlingskapacitet, og kun for så længe, som Kunden har adgang til at benytte kapaciteten. Denne serviceydelse skal bestilles mindst 60 dage før den eller de måneder, hvor den ekstra kapacitet forventes at skulle være tilgængelig. Den ekstra kapacitet gælder følgende produkter:

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

3.5 On demand-opsætningsydelser og Opsætningsydelser

- a. On Demand-opsætningsydelser er tilgængelige for Basisabonnenterne udover den seks måneders opsætningsperiode, hvis Produktionsparathed ikke er opnået inden for højst seks måneder. Betaling for on demand-opsætningsdelen bliver opkrævet for hver måned, som IBM SaaS-produktet ikke har nået tilstanden Produktionsparathed. Følgende on demand-opsætningsydelser er tilgængelige:
 - 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
Denne opsætningsydelser stiller flere Serviceanmodningstimer til rådighed for Kunden ud over det månedlige antal Serviceanmodningstimer, der er inkluderet i Basisabonnementet.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Denne opsætningsydelser stiller Direct Connect 1 GB-produktet til rådighed på abonnementsbasis. Opsætningserviceydelser er nødvendig for at muliggøre brugen af dette produkt.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Denne opsætningsydelser stiller Direct Connect 10 GB-produktet til rådighed på abonnementsbasis. Opsætningserviceydelser er nødvendig for at muliggøre brugen af dette produkt.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelig for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang blev påvirket af en Begivenhed, der influerer på tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav vedrørende manglende opfyldelse af SLA senest tre dage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, Kunden rapporterer begivenheden, indtil det tidspunkt, hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke:

- a. Tid, der vedrører en planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
- b. Årsager, der ligger uden for IBM's kontrol.
- c. Problemer med Kunde- eller tredjepartsindhold eller -teknologi, -design eller -instruktioner.
- d. Ikke-understøttede systemkonfigurationer og -platforme eller andre Kunde-fejl.
- e. Sikkerhedshændelse forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden.
- f. Udvidelser.
- g. Udvidelsernes manglende benyttelse af, kald til eller korrekte udvidelse til Serviceydelsens aktuelle API eller user-exit.
- h. Forkert brug af en Serviceydelsens API eller funktionalitet.
- i. Enhver konfiguration, indstilling eller ændring, som ligger uden for IBM's kontrol, og som påvirker tilgængeligheden.
- j. IBM's manglende mulighed for at overføre en Sikkerhedsrettelse til produktion, fordi Kunden nægter at godkende overførslen, eller på grund af andre handlinger, som Kunden foretager for at blokere for en sådan overførsels, eller
- k. Brug af IBM SaaS-produktet ud over de begrænsninger, der ligger i de aktuelle Produktstandarder.

IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

For så vidt angår pakkede IBM SaaS-serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-ydelser, der pakkes og sælges sammen som én ydelse til én samlet pris, beregnes kompensationen på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede IBM SaaS-ydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et krav, som vedrører én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepris for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage	
- 500 minutters Nedetid	
= 42.700 minutter	= 5 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 %
<hr/>	
43.200 minutter i alt	i den kontraherede måned

2.1 Undtagelser

Denne SLA gælder ikke følgende: (1) Pilotmiljø, (2) hvis Kunden har misligholdt en væsentlig forpligtelse under Servicebeskrivelsen eller Aftalen, herunder for eksempel vedrørende anskaffede abonnementsniveauer, eller har misligholdt en betalingsforpligtelse, som anført i Transaktionsdokumentet, (3) IBM's manglende evne til at overføre en Sikkerhedsrettelse til produktion som følge af Kundens manglende godkendelse af overførslen eller på grund af andre handlinger, som Kunden foretager for at blokere for en sådan overførsel, (4) Udvidelser, Udvidelsernes manglende brug af, kald til eller korrekte udvidelse til IBM SaaS-produktets aktuelle API eller user-exit, (5) forkert brug af en IBM SaaS-API eller IBM SaaS-funktionalitet, eller (6) enhver konfiguration, indstilling eller ændring, som ligger uden for IBM's kontrol, og som påvirker tilgængeligheden.