

IBM Commerce on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Environment Option -tuotteet
 - 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
- Perustilaustuotteet
 - 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 -perustilaustuotteet
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service -perustilaustuotteet
 - 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

- Käyttöperusteisesti maksettavat palvelut
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On Demand -asennuspalvelut ja asennuspalvelut
 - 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Satatuhatta tilausriviä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tilaus tarkoittaa mitä tahansa asiakirjalajia, joka on määritetty IBM SaaS -tuotteessa. Tilausrivit ovat Tilauksen rivinimikkeitä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tilausrivien kokonaismäärää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan sataantuhanteen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. **Tuhat tilausriviä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tilaus tarkoittaa mitä tahansa asiakirjalajia, joka on määritetty IBM SaaS -tuotteessa. Tilausrivit ovat Tilauksen rivinimikkeitä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tilausrivien kokonaismäärää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan tuhanteen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- c. **Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa.
- d. **50 Valtuutettua käyttäjää** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan täyteen viiteenkymmeneen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa.
- e. **Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- f. **Tunti** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tunteja on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteessa käytettyjen kokonaisten tai osittaisten tuntien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- g. **Yhteys** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Yhteys tarkoittaa tietokannan, sovelluksen tai palvelimen tai minkä tahansa muun laitteen linkkiä tai liitäntää IBM SaaS -tuotteeseen. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen käytössä olleiden tai käytettävien Yhteyksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa.

- h. **Teratavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Teratavu on 2 potenssiin 40 tavua. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Teratavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 IBM Configure Price Quote - tarvittavat käyttöoikeudet

IBM Configure Price Quote Service -palvelu on saatavilla 50 Valtuutettua käyttäjää -mittayksikön perusteella. Asiakkaalla on oltava Suoramyntikäyttäjille ja Kumppanimyyntikäyttäjille erikseen riittävä määrä käyttöoikeuksia. Yhtä 50 Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta ei voi jakaa Suoramyntikäyttäjien ja Kumppanimyyntikäyttäjien kesken. Suoramyntikäyttäjät ovat Asiakkaan työntekijöiden edustajia, jotka määrittävät ja ilmoittavat mahdollisille asiakkaille tarjottavat hinnat monimutkaisissa, useiden rivinimikkeiden tuotteissa. Kumppanimyyntikäyttäjät ovat Asiakkaan jälleenmyyjien tai jakelijoiden palveluksessa.

3.2 Asennuksen ja On Demand -asennuksen maksut

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

3.4 Käyttöperusteiset maksut

Sopimusasiakirjassa määritetyt käyttöperusteiset maksut tulevat voimaan, kun Asiakas pyytää käyttöperusteiseen maksuun perustuvan osan aktivointia.

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse ja ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmän välityksellä. IBM antaa käyttöön IBM Software as a Service Support Handbook - tukioppaan (luettavissa osoitteessa http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), joka sisältää muiden tietojen ja prosessikuvausten ohella myös teknisen tuen yhteystiedot. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS - tuotteeseen, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käytökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

5.1 Tukipalvelutapausten luokittelu

Osana IBM SaaS -tuotetta IBM:n tiimi hallinnoi IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä ongelmatapauksia (Tukipalvelutapausten luokittelu) yhteistyössä Asiakkaan tai Asiakkaan valtuuttaman kolmannen osapuolen kanssa. Tukipalvelutapausten luokittelun osana IBM tutkii ongelmaa vianmäärityestehtävien avulla. Jos syyn katsotaan liittyvän IBM SaaS -tuotteeseen, IBM:n tukemiin Laajennuksiin (joista Asiakas on tehnyt erillisen sopimuksen IBM:n kanssa) tai infrastruktuuriin, IBM hallinnoi tapauksia ongelman ratkaisun saakka. Jos ratkaisussa tarvitaan Asiakkaan vastuulle kuuluvaa osa-aluetta, IBM toimittaa ongelman ratkaisua varten Asiakkaan tai Asiakkaan valtuuttaman kolmannen osapuolen avuksi kaikki asiaankuuluvat luokittelussa esiin tulleet vianmääritystiedot ja jatkaa tapauksen hallintaa tähän tarkoitettuilla työkaluilla.

5.2 Ylläpitotoimien ajankohdat

IBM SaaS -tuotteelle on määritetty IBM:n normaalit viikoittaiset ylläpitotoimien ajankohdat. Asiakas voi pyytää sovellusten julkaisua tehtäväksi omaan tuotantoympäristönsä näinä ylläpitotoimien ajankohtina. Tähän saattaa liittyä rajoituksia, ja julkaisu on koordinoitava yhdessä IBM:n kanssa. Ylläpitotoimien ajankohdat eivät välttämättä tarkoita sitä, että IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä tai että Palvelun käyttöä on vältettävä IBM:n ylläpitotoimien aikana. Jos Asiakkaalla on omiin laajennuksiinsa liittyviä ylläpitotoimia, ne on tehtävä ylläpitotoimien ajankohtina. IBM ilmoittaa Asiakkaalle, jos IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä ylläpitotoimien ajankohtina. IBM SaaS -tuotteen ylläpitotoimiin liittyvä suunniteltu seisonta-aika ei ylitä kahdeksaa tuntia kalenterikuukaudessa.

Muitakin suunniteltuja tai suunnittelemattomia (häätätilanteisiin liittyviä) käyttökatkoja voi ilmetä. Asiakkaalle ilmoitetaan IBM SaaS -tuotteen käyttökatkoista vähintään yhtä työpäivää aikaisemmin, ellei IBM pidä haavoittuvuuden, katoamisvaaran tai Palvelun loukkaamattomuuden uhkaa tähän liian suurena.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

7. Tietosuoja ja tietoturvan kuvaus

Tämä IBM SaaS -tuote noudattaa IBM:n tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita (saatavana osoitteessa <http://www.ibm.com/cloud/data-security>) sekä kaikkia muita tässä kohdassa mainittuja lisäehtoja. Mikään IBM:n tietoturvaperiaatteisiin tehty muutos ei heikennä IBM SaaS -tuotteen tietoturvaa.

IBM SaaS salaa sisällön käytetyn yhteyskäytännön mukaan, kun tietoja siirretään IBM:n verkon ja päätepestiverkkojen tai -koneiden välillä. IBM suosittelee (mutta ei vaadi), että tiedot suojataan tallennettaessa tiedostotason salauksella. Tiedot on kuitenkin salattava, jos niihin sisältyy Henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja. Asiakas vastaa sen varmistamisesta, että sisällön tiedonsiirtoon käytetään suojattua yhteyskäytäntöä (esimerkiksi SFTP-yhteyksikäytäntöä).

7.1 Henkilötiedot ja säännelty sisältö

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat säänneltyä sisältöä, esimerkiksi henkilötietoja tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa. IBM SaaS -tuotteessa ei ole luvallista käyttää säänneltyjä tai arkaluonteisia tietoja, ellei tässä kohdassa ole nimenomaisesti toisin mainittu tai ellei asiasta ole sovittu kirjallisesti IBM:n ja Asiakkaan välillä.

Jos paikallinen laki sallii, IBM SaaS -tuotteessa saa käsitellä, tallentaa ja siirtää Asiakkaan asiakkaihin, käyttäjiin, henkilöstöön ja muihin IBM SaaS -tuotetta käyttäviin henkilöihin liittyviä Henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja sekä johtaa niistä tietoja. IBM SaaS -tuotteessa ei ole sallittua käyttää muita säänneltyjä arkaluonteisia tietoja, esimerkiksi Arkaluonteisia henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja ja Henkilökohtaisia terveystietoja.

7.2 Maksukorttien PCI-tilitiedot

IBM SaaS -tuotetta ei ole tarkoitettu PCI-tilitietojen tallennukseen, siirtoon tai käsittelyyn. Tietojen paljastumisriskiä tulee vähentää lähettämällä PCI-tilitiedot edelleen iFrame-kehiksen tai muun sellaisen tekniikan avulla, joka välittää PCI-tilitiedot Asiakkaan selaimesta suoraan PCI-standardin edellytykset täyttävälle maksupalveluntarjoajalle.

Tarvittaessa IBM SaaS -tuote sallii PCI-tilitietojen siirtä verkossa käsiteltäviksi DMZ- ja sovellustasolla sijaitsevassa palvelinkopiossa. PCI-tilitiedot voidaan käsitellä muistissa ja välittää Asiakkaan maksupalveluntarjoajalle, mutta tietoja ei saa siirtää IBM SaaS -tuotteen avulla tietokantaan eikä kirjoittaa minkään laitteen mihinkään tiedostojärjestelmään.

IBM noudattaa tilauksen aikana PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) -standardia niissä ohjausmekanismeissa, joita IBM SaaS -tuote hallinnoi. Soveltuvat ohjausmekanismit dokumentoidaan SAQ D (Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D) -kyselylomakkeen avulla, joka sisältää AOC (Attestation of Compliance) -vaatimustenmukaisuustodistuksen, tai PCI DSS -standardissa määritetyn asianmukaisen raportointimenetelmän avulla.

8. Yleiset ehdot

8.1 Palvelupyynnöt

Palvelupyyntö tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen vakiotuen piiriin kuulumatonta Asiakkaan pyyntöä, johon IBM voi tarjota apuaan tai johon liittyvää työtä IBM voi tehdä Asiakkaan puolesta. Esimerkkejä (niihin rajoittumatta) mahdollisista Palvelupyynnöistä: (1) tietoihin liittyvät pyynnöt – tietojen päivitykset, tietokannan kokoonpanon määrittäminen, tietokantakyselyt; (2) tiedostoihin liittyvät toiminnot – tiedostojen etsiminen, siirto, analysointi, toimitus; (3) Asiakkaan pyytämät uudelleenkäynnistykset muulloin kuin ylläpitotoimien ajankohtina – Sovellus tai palvelin; (4) käyttäjien aiheuttamien syöteongelmien ratkaiseminen eli esimerkiksi tilanteet, joissa käyttäjä on tahattomasti vaikuttanut Sovelluksen tietojen eheyteen ja jotka voidaan ratkaista vain teknisin toimin; (5) integraatiokohdan ylläpitotyö, johon liittyy kolmannen osapuolen linkityksiä tai palvelukumppaneita; (6) IBM SaaS -tuotteen tukipyyntöön liittymätön palomuurisäännön muutos; (7) tietokantaraportin ajo; (8) tietokannan skeeman muutokset; (9) infrastruktuurin (palomuurin, viestintämenetelmien) muutoksia edellyttävät integraatiokohdan muutokset ja (10) vähäiset tietojen muutokset.

Kunkin Palvelupyynnön mittaamisessa käytetään 30 minuutin yksikköjä. Esimerkiksi enintään 30 minuutin tukipalvelua edellyttävät Palvelupyynnöt lasketaan kuukausikiintiössä kukin yhtenä Palvelupyynnönä. Yhden tunnin tukipalvelua edellyttävät Palvelupyynnöt lasketaan kuukausikiintiössä kukin kahtena Palvelupyynnönä.

IBM SaaS -tuote sisältää viidenkymmenen (50) tunnin kuukausikiintiön, joka jakautuu sadaksi (100) kolmenkymmenen (30) minuutin Palvelupyyntöyksiköksi. Käyttämättömät Palvelupyyntöyksiköt eivät siirry seuraavalle kuukaudelle. Asiakas voi hankkia lisää Palvelupyyntöyksikköjä.

8.2 Asiakasreferenssi

Asiakas antaa IBM:lle luvan mainita Asiakkaan yrityksen nimen ja IBM:n Asiakkaalle toimittaman IBM SaaS -tuotteen yleisluonteen sekä siihen liittyvät palvelut IBM:n muille asiakkaille ja mahdollisille asiakkaille osoituksena IBM:n kokemuksesta, elleivät Asiakas ja IBM nimenomaisesti ja kirjallisesti toisin sovi.

8.3 IBM:n harjoittama Asiakkaan tietojen käyttö

IBM voi koota ja analysoida anonyymeja koostetietoja, jotka liittyvät Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön, sekä laatia raportteja, tutkimuksia, analyseja ja muita lopputuotoksia, joiden perustana on kyseinen tietojen koonti ja analysointi (yhteisnimeiltään Kootut tiedot). Kaikki Kootujen tietojen omistusoikeudet säilyvät IBM:llä. IBM voi kopioida Asiakkaan tiedot Testausympäristön Testauspalvelimeen yksinomaan testikäyttöä ja IBM-tuotteiden laadunparannusta varten.

8.4 Päätymiseen liittyvät velvollisuudet

Sopimuksen tai tämän Palvelukuvauksen voimassaolon lakatessa tai sen irtisanomisen yhteydessä ovat voimassa Sopimuksessa mainittujen päätymisen jälkeisten velvollisuuksien lisäksi seuraavat seikat riippumatta siitä, mikä päätymisen syy on:

- a. Jos Asiakas pyytää sitä kirjallisesti 30 päivän kuluessa voimassaolon lakkaamisesta tai päätymisestä, IBM toimittaa Asiakkaalle lisämaksutta täyden ja kattavan kopion Asiakkaan ajankohtaisista liiketapahtumatiedoista Sovelluksessa saatavana olevassa muodossa. Näiden tietojen toimittamisen jälkeen IBM poistaa arkistoidut tiedot.
- b. Jos Asiakas edellyttää muodollista irtisanomissuunnitelmaa, kaikki IBM:n työsuoritukset sen tukiessa Ympäristöjen siirtoa muuhun kuin IBM:n konesaliin ja tästä IBM:lle koituvat kulut määritetään erillisessä sopimuksessa, johon kirjataan myös molempien sopijapuolten hyväksymät hinnat ja ehdot.

9. Asiakkaan korvausvelvollisuus

Tässä asiakirjassa käsitellyn IBM SaaS -tuotteeseen liittyvissä asioissa Asiakas sitoutuu puolustamaan ja suojaamaan IBM:ää kaikilta kolmansien osapuolten esittämiltä vaateilta, jotka perustuvat tai liittyvät 1) mihin tahansa Asiakkaan tai Asiakkaan valitseman kolmannen osapuolen Ympäristössä luomaan tai Ympäristöön muutoin toimittamaan, lataamaan tai siirtämään sisältöön (pois lukien mahdollinen IBM:n toimittama tai IBM:n puolesta toimitettu sisältö), 2) Asiakkaan IBM SaaS -tuotteessa luomiin tai Asiakkaan puolesta IBM SaaS -tuotteessa luomiin tietoihin tai Asiakkaan Ympäristöön toimittamiin, lataamiin tai siirtämiin tietoihin tai 3) Asiakkaan tai Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien tekemään IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvien, Sopimuksessa mainittujen rajoitusten rikkomukseen, mikäli seuraavat ehdot

täyttyvät: (i) Asiakkaalle on toimitettu viipymättä kirjallinen ilmoitus tällaisesta kanteesta, (ii) Asiakkaalla on yksinomainen määräysvalta tällaisten kanteiden käsittelyä ja sovintoneuvotteluja varten ja (iii) IBM toimittaa Asiakkaan laskuun kaikki tiedot ja kaiken avun, joita Asiakas perustellusti pyytää.

10. Kolmannen osapuolen palvelut

IBM SaaS -tuote voi sisältää integrointeja tai linkkejä Kolmannen osapuolen palvelujen käyttöä varten. Kolmannen osapuolen palvelujen käyttöoikeus toimitetaan SELLAISENAAN ILMAN MINKÄÄNLAISTA NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN OMISTUSOIKEUTTA, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA JA KOSKEMATTOMUUTTA KOSKEVAT TAKUUT SEKÄ KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT TAI EHDOT TALOUDELLISESTA HYÖDYNNETTÄVYYDESTÄ JA SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN.

On Asiakkaan vastuulla solmia Kolmannen osapuolen palvelujen käyttöön tarvittavat erilliset sopimukset kolmansien osapuolten kanssa ja noudattaa tällaisten sopimusten ehtoja. IBM ei toimita näitä Kolmannen osapuolen palveluja osana tätä IBM SaaS -tuotetta. Lukuun ottamatta tilanteita, joissa Asiakas voi erikseen hankkia tällaisia Kolmannen osapuolen palveluja IBM:ltä erillisen liiketapahtuman perusteella, IBM ei ole minkään tällaisten erillisten sopimusten sopijapuoli, ja Asiakas sitoutuu Sopimuksen nimenomaisena ehtona noudattamaan erillisten sopimusten ehtoja siinä laajuudessa kuin Asiakas haluaa hyödyntää sopimukseen liittyviä palveluja yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa. Jos Asiakas itse, kuka tahansa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä tai kuka tahansa loppukäyttäjä antaa suostumuksen Sisällön siirtoon tällaiseen Kolmannen osapuolen palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä, Asiakas, IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä ja loppukäyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen Sisällön siirron käyttöönottoon, mutta tällainen vuorovaikutus katsotaan yksinomaan Asiakkaan ja Kolmannen osapuolen palvelua toimittavan kolmannen osapuolen väliseksi toimeksi.

11. Tuotteen vakio-ominaisuudet

Tässä kohdassa kuvataan tuotteen vakio-ominaisuudet, joilla tarkoitetaan kunkin Perustilauksen tiettyjä toimintoja ja teknisiä ominaisuuksia koskevia rajoituksia ja parametreja (Tuotteen vakio-ominaisuudet). Elleivät IBM ja Asiakas ole kirjallisesti toisin sopineet, Asiakkaan harjoittamaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä, mahdollisia IBM SaaS -tuotteen käyttöönotto- ja määritystoimia sekä kaikkia sallittuja Laajennuksia koskevat jäljempänä esitetyissä Tuotteen vakio-ominaisuuksissa kuvatut rajoitukset ja parametrit. Jäljempänä esitetyt rajoitukset ja parametrit ylittävä käyttö edellyttää IBM:n kanssa tehtyä kirjallista sopimusta ja saattaa aiheuttaa IBM SaaS -tuotteen lisämaksuja niiden maksujen lisäksi, jotka veloitetaan mahdollisista käyttöönotto- ja mukautuspalveluista. Tuotteen vakio-ominaisuudet vaihtelevat Perustilauksittain, ja ne määritetään seuraavissa alakohdissa.

11.1 IBM Commerce Service -tuotteen vakio-ominaisuudet

XC-ohjelmointistandardi määritetään IBM Commerce Service -palvelun Knowledge Center -sivustossa. XC-ohjelmointistandardi on suunniteltu niin, että Asiakkaan Laajennuksia ei tarvitse muokata, kun IBM Commerce Service -palvelussa otetaan myöhemmin käyttöön IBM:n aloitteesta julkaistuja päivityksiä. Asiakas sitoutuu ottamaan omat Laajennuksensa käyttöön XC-ohjelmointistandardin mukaisesti.

IBM Commerce Service -tuotteen tukema tilausrivien tuntikohtainen enimmäismäärä suurenee rivien vuosittaisen määrän suuretessa. Jos Asiakas pyytää tilausrivien tuntikohtaisen enimmäismäärän suurentamista tilapäisesti tai pysyvästi, Asiakkaan on tilattava IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability -komponentti. Jos määritetty määrä ylittyy, IBM SaaS -tuotteen suorituskyky voi heiketä ja SLA-sopimuksen voimassaolo lakkaa. Lisäkapasiteettia saa hankkimalla IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability -komponentin.

Seuraavassa taulukossa näkyvät tilattuja Satatuhatta tilausriviä -käyttöoikeusyksiköjä vastaavat tuetut tilausrivien tuntikohtaiset enimmäismäärät:

Tilatut Satatuhatta tilausriviä -yksiköt	Tilausrivien tuntikohtainen enimmäismäärä
1	150
2–5	300
6–10	675
11–17	1 020
18–25	1 365

Tilatut Satatuhatta tilausrivinä -yksiköt	Tilauksien tuntikohtainen enimmäismäärä
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
1 001–1 250	39 000
1 251–2 500	75 000
2 501–3 750	120 000
3 751–5 000	240 000
5001–	IBM määrittää määrän todellisen tarpeen mukaisesti.

Esimerkki: Asiakkaalla, joka on tilannut 16 Sadantuhannen tilausrivin yksikköä, on käytettävissään 1 020 rivin Tilauksien tuntikohtainen enimmäismäärä. Tilaamalla IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability -komponentin Asiakas voi suurentaa kapasiteettia Tuhannen Tilauksien käyttöoikeudella minkä tahansa tunnin ajaksi. Kapasiteettia voi suurentaa edelleen hankkimalla useita lisäyksiköitä 1 000 tuntikohtaisen tilausrivin kerrannaisina.

Nimike	Tuotteen vakio-ominaisuus
Varastotietojen siirrot palvelimeen	Varastotietojen päivitysten on koostuttava vain muuttuneista tiedoista siten, että IBM SaaS -tuotteeseen siirretään minkä tahansa viidentoista (15) minuutin aikajakson aikana enintään 10 prosenttia kokonaisluettelosta.
Rivien keskiarvo ostoskorja kohden	Määritetty Sopimusasiakirjassa
Luettelon koko	Määritetty Sopimusasiakirjassa
Rekisteröityneet asiakkaat	Määritetty Sopimusasiakirjassa

11.2 IBM Order Management Service -tuotteen vakio-ominaisuudet

Order Management Service -tuotteen tukema tilauksien tuntikohtainen enimmäismäärä suurenee rivien vuosittaisen määrän suuretessa. Jos Asiakas pyytää tilauksien tuntikohtaisen enimmäismäärän suurentamista tilapäisesti tai pysyvästi, Asiakkaan on tilattava IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability -komponentti. Jos määritetty määrä ylittyy, IBM SaaS -tuotteen suorituskyky voi heiketä ja SLA-sopimuksen voimassaolo lakkaa. Lisäkapasiteettia saa hankkimalla IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability -komponentin.

Seuraavassa taulukossa näkyvät tilattuja Satatuhatta tilausrivinä -käyttöoikeusyksiköitä vastaavat tuetut tilauksien tuntikohtaiset enimmäismäärät:

Tilatut Satatuhatta tilausrivinä -yksiköt	Tilauksien tuntikohtainen enimmäismäärä
1	500
2–5	2 500
6–10	5 000
11–17	6 000
18–25	9 000

Tilatut Satatuhatta tilausrivinä -yksiköt	Tilausrivien tuntikohtainen enimmäismäärä
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
7 501–10 000	800 000
10 001–	IBM määrittää määrän todellisen tarpeen mukaisesti.

Esimerkki: Asiakkaalla, joka on tilannut 42 Sadantuhannen tilausrivin yksikköä, on käytettävissään 18 000 rivin Tilausrivien tuntikohtainen enimmäismäärä. Tilaamalla Additional Peak Hourly Lines Capability -komponentin Asiakas voi suurentaa kapasiteettia Tuhannen Tilausrivin käyttöoikeudella minkä tahansa tunnin ajaksi. Kapasiteettia voi suurentaa edelleen hankkimalla useita lisäyksikköjä 1 000 tuntikohtaisen tilausrivin kerrannaisina.

Muut IBM SaaS -tuotetta koskevat tuotteen vakio-ominaisuudet ja määrät mainitaan seuraavassa taulukossa:

Nimike	Tuotteen vakio-ominaisuus
Varastotietojen siirrot palvelimeen	Varastotietojen päivitysten on koostuttava vain muuttuneista tiedoista siten, että IBM SaaS -tuotteeseen siirretään minkä tahansa viidentoista (15) minuutin aikajakson aikana enintään 10 prosenttia kokonaisluettelosta.
Rivien keskiarvo tilausta kohden	Määritetty Sopimusasiakirjassa
Luettelon koko	Määritetty Sopimusasiakirjassa

11.3 IBM Configure Price Quote Service -tuotteen vakio-ominaisuudet

IBM Configure Price Quote Service -tuotteen vakio-ominaisuudet on määritetty Sopimusasiakirjassa.

12. Määritelmät

Sovellus – IBM SaaS -tuotteen perustoiminnot sisältävät IBM-ohjelmistotuotteet, myös alkuperäinen Sovellus ja sen jäljennökset tai sen osan jäljennökset, jotka koostuvat seuraavista osista: 1) konekieliset käskyt ja datatiedostot, 2) sovelluskomponentit, 3) ääni- ja kuvatallenteet (grafiikka, teksti, tallenteet ja kuvat), 4) Sovellukseen liittyvä lisensoitu aineisto ja 5) käyttöoikeustietoasiakirjat tai käyttöoikeustunnukset ja -avaimet sekä Sovellukseen liittyvät julkaisut ja ohjeaineisto, jotka IBM toimittaa ja joita Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotteen välityksellä.

Hätätilanne – luonnon tai ihmisen aiheuttama tilanne, joka häiritsee keskeisen tekniikkainfrastruktuurin ja järjestelmien toimintaa ja aiheuttaa IBM SaaS -tuotteeseen monimutkaisia tai peruuttamattomia, Hätätilannesuunnitelmassa kuvattuja häiriöitä.

Hätätilannesuunnitelma – sisältää yksityiskohtaiset kriteerit Hätätilanteen julistamiselle sekä hätätilanteen elvytyskeskuksen käyttöönoton edellyttämät toimet tilanteissa, joissa Hätätilanne vaikuttaa ensisijaiseen sivustoon. Hätätilannesuunnitelma tarkistetaan ja testataan vuosittain.

Ympäristö – eli **Sovellusympäristö** tarkoittaa Sovelluksen käyttöön otettavaa ilmentymää ja sisältää infrastruktuurin, joka tarvitaan Sovelluksen tarkoituksenmukaisen käytön tueksi. Termillä viitataan kontekstin mukaisesti Integraatioympäristöön, Testausympäristöön, Esituotantoympäristöön, Tuotantoympäristöön tai Hätätilanne-elvytyksen ympäristöön.

Laajennukset – ohjelmistoartefaktit ja kokoonpano, jotka toimittaa Asiakas tai Asiakkaan valtuuttama kolmas osapuoli ja joilla laajennetaan IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan liiketoimintatarpeiden mukaisesti ottamalla käyttöön Asiakkaan liiketoimintaprosessien ohjaus, hallitsemalla tiettyjä tietotarpeita ja lisäämällä Asiakaskohtainen tuotteistus. Tämä voi tarkoittaa (näihin rajoittumatta) ohjelmistokoodia, tietokantalaajennuksia, komentosarjoja tai tiedostoja, joiden avulla mukautetaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöä. Laajennuksiin sisältyvät myös integraatiot Kolmannen osapuolen palveluihin tai tietolähteisiin. Laajennukset kuuluvat Asiakkaan vastuulle.

Siirtäminen tuotantokäyttöön – Tuotantoympäristösivuston käyttöönotto Asiakkaan normaaliin liiketoimintakäyttöön ja/tai Asiakkaan sellaiseen käyttöön, jolla Asiakas millä tahansa tavalla palvelee omia asiakkaitaan ja/tai jolla Asiakas tukee tulonhankintaansa.

Integraatio/Liittymä/Tietoprosessi – kukin termi viittaa mihin tahansa IBM SaaS -tuotteen ja ulkoisen (IBM-)järjestelmän tai -palvelun väliseen liittymään tai tietoliikennepisteeseen. Integraatioita/Liittymiä/Tietoprosesseja voi olla määritetty Asiakkaan ERP-taustajärjestelmiin, kumppanijärjestelmiin tai esimerkiksi tietojen lataukseen liittyviin tietoprosesseihin. Integraatioita/Liittymiä/Tietoprosesseja käytetään tavallisesti tietojenvaihdon mekanismeissa, ja niitä voidaan valvoa.

Maksukorttien PCI-tilitiedot – kortinhaltijan tilitiedot, jotka sisältyvät maksukorttiin tai liittyvät maksukorttitapahtumaan. Tuettuja ovat tunnetut pankkikortit, luottokortit, rahakortit, sähköiset lompakot, pankkiautomaattikortit ja maksukortit sekä CHD (Cardholder Data)- ja SAD (Sensitive Account Data) -tiedot, joita koskevat PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) -standardin mukaiset tietoturva- ja käsittelyohjeet.

Suorituskykytestaus – käytetään osoittamaan IBM SaaS -tuotteen kyky tukea niitä liikenne- ja tapahtumamääriä, jotka Asiakas on määrittänyt ja joita varten IBM on mitoittanut ratkaisun.

Henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot – mitkä tahansa tiedot, jotka yksilöivät henkilön tai sisältävät henkilön tunnistamisen mahdollistavia tietoja. Henkilöön yhdistettävissä oleviin tietoihin sisältyvät henkilöön yksityishenkilönä liittyvät tiedot (esimerkiksi henkilön kotiosoite) sekä henkilön ammattiin tai työhön liittyvät tiedot (esimerkiksi henkilön työosoite). Lisäksi Henkilöön yhdistettävissä oleviin tietoihin kuuluvat henkilöstä julkisesti saatavana olevat tiedot, esimerkiksi Internetissä olevat tiedot. Henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja ovat henkilön itsensä tietojen keruulomakkeissa antamat tiedot, henkilöön liittyvät järjestelmälliset seurantatiedot (esimerkiksi henkilön opiskelutehtävän etenemiseen tai muuhun käyttäytymiseen tai toimintaan liittyvät havainnot) ja rekisterinpitäjän tai tietojen käsittelijän henkilöstä johtamat päätelmät (esimerkiksi henkilön halukkuus tietyn tuotteen tai asiantuntijapalvelun ostamiseen). Lisäksi on syytä huomata, että Itävallan, Liechtensteinin ja Sveitsin tietosuojavaatimusten mukaan myös juridisiin henkilöihin liittyvät tiedot (esimerkiksi yrityksen nimi) ovat Henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja. Joissakin maissa Henkilöön yhdistettävissä olevista tiedoista voidaan käyttää myös nimitystä Henkilötiedot.

Elvytyspisteen tavoite – siedettävä enimmäisajanjakso, jolta IT-palvelun tiedot voidaan menettää Hätätilanteen yhteydessä.

Elvytyksen aikataavoite – tavoiteltu ajallinen kesto sekä palvelutaso, jonka mukaisesti liiketoimintaprosessi on elvytettävä Hätätilanteen julistamisen jälkeen, jotta vältytään sellaisilta liiketoiminnan katkoksesta liittyviltä vaikutuksilta, jotka eivät ole hyväksyttävissä.

Suojaukskorjaus – Sovellukseen vaikuttavaan tietoturvaavaoittuvuuteen liittyvä korjaus.

Arkaluonteiset henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot – sellaiset Henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot, jotka edellyttävät tavallista tarkempia käsittelyohjeita siksi, että tietojen vaarantuminen on henkilölle tavallista suurempi uhka.

Arkaluonteisia henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- kansalliset henkilötunnukset
- kansalliset tai sosiaaliturvaan liittyvät tunnukset
- pankkitilien numerot
- passin tiedot
- ajokortin ja osavaltion henkilötunnuksen tiedot
- opiskelijatiedot
- luotto- ja pankkikorttien numerot (CHD-tiedot)
- terveydenhuoltoon liittyvät tiedot
- sairausvakuutuksen tiedot.

Myös henkilön kansalaisuus tai maahanmuuttoon liittyvä asema, sairaustiedot, etninen alkuperä, uskonto, seksuaalinen suuntautuneisuus tai elämäntapaan liittyvät tiedot, äidin alkuperäinen sukunimi, syntymäaika ja tilien salasanat ovat Arkaluonteisia henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja, jos niitä käytetään yhdessä henkilön (suoraan ilmaistujen tai epäsuoran viittauksen avulla ilmaistujen) Henkilötietojen kanssa.

Arkaluonteisia henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja ovat myös kaikki muut tiedot, jotka Asiakkaan harjoittamaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön sovellettavan paikallisen lainsäädännön mukaan ovat arkaluonteisia henkilötietoja.

Kolmannen osapuolen palvelut – kolmannen osapuolen tietopalvelut, tietokannat, Web-palvelut, ohjelmistot tai muut kolmannen osapuolen sisällöt, joita käytetään IBM SaaS -tuotteen välityksellä.

Päivitys – Sovelluksen perusosan uusi versio tai laitos, joka korvaa aiemman version tai laitoksen ja tavallisesti sisältää uusia ominaisuuksia ja toimintoja. Yleensä Päivitys käsitetään jäljempänä määritellyksi IBM:n aloitteesta julkaistuksi laitokseksi.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

IBM Commerce on Cloud -tuotteessa on myynnin ja tilausten toimituksen sovellustoiminnot. IBM hallinnoi infrastruktuuria (verkko-, tallennus- ja laskentaresursseja), toimittaa sovelluksen päivitykset sekä ylläpitää infrastruktuuria ja soveltuvia tietoturvan ja tietosuojan ohjausmekanismeja.

IBM SaaS -tuote on suunniteltu niin, että Asiakas voi ottaa käyttöön omien liiketoimintatarpeidensa edellyttämiä Laajennuksia.

1.1 Perustilaukset

Seuraavassa kuvataan IBM SaaS -tuotteen tilausvaihtoehdot (joista kukin on Perustilaus), jotka ovat saatavana soveltuvana IBM SaaS -tuotteena. Hankitut Perustilaukset yksilöidään Sopimusasiakirjassa. Tässä asiakirjassa esitetyt viittaukset IBM SaaS -tuotteeseen koskevat hankittuja Perustilauksia.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service on sähköiseen kaupankäyntiin tarkoitettu IBM SaaS -tuote, jonka avulla voi harjoittaa sähköistä kuluttajamyyntiä (B2C), yritysten välistä myyntiä (B2B) tai epäsuoraa myyntiä yhteistyökumppanien välityksellä taikka kaikkia mainittuja samanaikaisesti. Keskeisiä toimintoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- luettelonhallinnan markkinointi- ja myynninedistämislajit
- sopimustenhallinta
- navigointi ja haku
- hinnoittelun tuki
- järjestelmäintegraation tuki
- useiden kauppapaikan etusivujen luonti ja hallinta.

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service on monikanavaiseen tilaustenhallintaan tarkoitettu IBM SaaS -tuote, jonka avulla sisäiset ja ulkoiset hankintapaikat pystyvät toimimaan Asiakkaan palvelutasojen ja liiketoimintasääntöjen mukaisesti. IBM SaaS -tuote keskittää useiden eri kanavien tilaukset yhdeksi näkymäksi, jossa Asiakkaan tavarantoimittajien kanssa tehtävän yhteistyön ansiosta näkyy globaalin verkostojen kysynnän, varastojen ja tarjonnan kokonaistilanne. IBM SaaS -tuote integroituu varasto-, talous-, vero- ja maksuprosesseihin sekä muihin sisäisiin ja ulkoisiin prosesseihin.

IBM Order Management Service sisältää seuraavat osat:

- Hajautettu tilaustenhallinta
Koostaa tilaukset kaikista kanavista ja hallinnoi ja valvoo tilauksia. Älykäs hankintalähteiden seurantaohjelma koordinoi tilausten toimitusta koko verkostoyritysympäristössä. Sisältää keskitetyn tilaustietovaraston, jossa voi muokata, peruuttaa ja seurata tilauksia sekä valvoa tilauksen elinkaarta.
- Varastotietojen yleisnäkyminen
Yhdistää useista eri järjestelmistä peräisin olevat varastotiedot keskitetyksi kokonaistarjonnan ja -kysynnän näkymäksi. Tukee roolikohtaisia varastonäkymiä.
- Käänteislogistiikka
Linkittää useat palautus- tai korjauspyynnöt alkuperäisiin myyntitoimeksiintoihin, jotta korjausten elinkaarta voidaan seurata. Seuraa palautuksia (varastonlisäyksiä) asianmukaiseen paikkaan saakka liiketoimintasääntöjen perusteella.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service on IBM SaaS -tuote, joka antaa mahdollisuuden seuraaviin toimintoihin:

- Määrittelytoiminto (Configurator)

Tuotteita ja palveluja voi mukauttaa useiden eri vaihtoehtojen ja nimikekohtaisten liiketoimintasääntöjen perusteella.

b. Hinnoittelu (Pricing)

Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelua voi hallita ja päivittää Asiakkaan tarvitsemia markkinasegmenttejä varten.

c. Tarjoukset (Quoting)

Antaa mahdollisuuden luoda useita tarjouksia ja käydä niistä neuvotteluja. Hyväksytyt tarjoukset voi muuntaa tilaukseksi.

d. Luettelo

Luettelon tiedot voi toimittaa koko kysyntäketjuun. Myös tuotteiden, palvelujen, tuotepakettien, osien ja lisävarusteiden myyntiä voi hallita.

1.2 IBM:n aloitteesta julkaistujen päivitysten käyttöönotto

IBM tekee IBM SaaS -tuotteen pakolliset ylläpito- ja päivitystoimet, joihin sisältyy versio-, korjaus- ja Suojauskorjausten (yhteisnimeään IBM:n aloitteesta julkaistut päivitykset) käyttöönotto. IBM:n aloitteesta julkaistujen päivitysten käyttöönotto ei pienennä Asiakkaan Palvelupyynnöiden kuukausittaista kiintiötä.

IBM:n aloitteesta julkaistut päivitykset voivat toisinaan korvata IBM SaaS -tuotteen sisältämiä toimintoja, poistumakohtia tai API-liittymiä tai aiheuttaa niiden vanhentumisen. IBM jatkaa vanhentuneiden toimintojen, poistumakohtien ja API-liittymien tukea 180 päivän ajan IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen jälkeen. IBM toimittaa Asiakkaalle mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot ja IBM:n päivitetty ohjelmointistandardit. Asiakas sitoutuu lopettamaan vanhentuneiden toimintojen, poistumakohtien ja API-liittymien käytön, poistamaan kaikki niihin liittyvät viittaukset Laajennuksista ja saattamaan ympäristönsä IBM:n päivitettyjen ohjelmointistandardien mukaiseksi ennen 180 päivän kauden päättymistä.

IBM toimittaa Asiakkaalle 90 päivää etukäteen ilmoituksen IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen käyttöönotosta Tuotantoympäristössä, ja ilmoittaa Asiakkaalle 30 päivää etukäteen Suojauskorjauksen käyttöönotosta Tuotantoympäristössä. IBM voi kuitenkin ottaa käyttöön Tuotantokäytön sovellus- ja infrastruktuurikerroksen huomattavien haavoittuvuuksien ja altistumisten korjaamiseen tarpeellisiksi katsomansa Suojauskorjaukset ilman ennakoilmoitusta ja Asiakkaalle varattua testausaikaa.

Ennen IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen siirtämistä Esituotanto- ja Tuotantoympäristöön IBM antaa Asiakkaalle mahdollisuuden 60 päivän testausaikaan Integraatio- ja Testausympäristössä. Ennen Suojauskorjauksen siirtämistä Esituotanto- ja Tuotantoympäristöön IBM antaa Asiakkaalle mahdollisuuden 30 päivän testausaikaan Integraatio- ja Testausympäristössä (yhteisnimeään sovellettava Laadunvarmistustestausaika).

Kun Asiakas saa valmiiksi IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen testauksen Laadunvarmistustestausaikana, Asiakas ilmoittaa IBM:lle mahdolliset ongelmat tai toteaa, että IBM voi siirtää IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen Esituotanto- ja Tuotantoympäristöön 30 päivän kuluessa Asiakkaan hyväksynnästä lukien.

Jos IBM:n aloitteesta julkaistua päivitystä ei voida ottaa käyttöön Tuotantoympäristössä Laadunvarmistustestausajan umpeuduttua siksi, että Laajennuksessa on havaittu ongelma:

- Asiakkaalla on 15 päivää aikaa ratkaista ongelma ja antaa lupa IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen siirtämiselle Tuotantoympäristöön
- mitkään Sopimuksessa mainitut IBM SaaS -tuotetta koskevat takuut eivät ole voimassa
- IBM voi veloittaa Asiakkaalta lisäkustannukset, jotka syntyvät IBM:n päivittämättömälle IBM SaaS -tuotteelle antamasta tukipalvelusta
- IBM voi oman harkintansa mukaan ilmoittaa Asiakkaalle 30 päivän kuluttua toteutuvasta IBM SaaS -tuotteen käytön keskeytyksestä siihen saakka, kunnes IBM:n aloitteesta julkaistu päivitys on siirretty Tuotantoympäristöön. Jos IBM ei voi siirtää IBM:n aloitteesta julkaistua päivitystä Tuotantoympäristöön siksi, että Asiakas viivyttää suostumustaan monimutkaisen ratkaisemattoman ongelman vuoksi, IBM voi edellä todetusta huolimatta oman harkintansa mukaan ja yhteistyössä Asiakkaan kanssa laatia molemmille osapuolille sopivan suunnitelman asiintilan korjaamiseksi.

Jos IBM toteaa, että IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen siirtämättömyys Tuotantoympäristöön aiheuttaa vakavan tietoturva-aukon tai sellaisen mahdollisuuden, IBM voi keskeyttää Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käytön heti siihen saakka, kunnes IBM:n aloitteesta julkaistu päivitys on siirretty Tuotantoympäristöön.

Jos IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen käyttöönotto Tuotantoympäristössä viivästyy Laajennukseen liittyvän ongelman vuoksi tai siksi, että Asiakas ei anna lupaa käyttöönottoon, vaikka muuttuneen toiminnan syynä ei ole IBM:n aloitteesta julkaistun päivityksen vaikutus Laajennuksiin, Asiakas sitoutuu puolustamaan ja suojaamaan IBM:ää kaikilta kolmansien osapuolten esittämiltä vaateilta, joiden syy liittyy IBM SaaS -tuotteen käyttöön Laadunvarmistustestausajan jälkeen, siltä osin kuin tällaiselta vaateelta olisi vältytty ottamalla käyttöön IBM:n aloitteesta julkaistu päivitys.

1.3 Laajennukset

Laajennusten avulla Asiakas voi mukauttaa IBM SaaS -tuotteen omien liiketoimintavaatimustensa mukaiseksi. Asiakas voi luoda IBM SaaS -tuotteen Sovellukseen ohjelmistolaajennuksia. Laajennukset ovat IBM SaaS -tuotteeseen lisättyä sisältöä, eivätkä ne ole osa IBM SaaS -tuotetta. Asiakas vastaa kaikkien Laajennusten kehittämisestä, hallinnasta, ylläpidosta ja tukipalvelusta. Asiakas voi tehdä IBM:n kanssa tai IBM:n nimenomaisesti ja kirjallisesti valtuuttaman kolmannen osapuolen alihankkijan kanssa erillisen sopimuksen Laajennusten luomisesta.

a. Asiakkaan luomia Laajennuksia koskevat seuraavat lisäehdot:

- (1) Asiakas sitoutuu noudattamaan Laajennusten kehitystyössä ja jakelussa Tuotteen vakio-ominaisuuksia.
- (2) IBM:llä on oikeus tarkastaa Laajennusten Sopimuksen ehtojen noudattamisen näkökulmasta suunnitteluasiakirjat, testaussuunnitelmat, testitulokset ja konekielinen koodi sekä hyväksyä tai hylätä ne.
- (3) IBM saa pyytää Asiakasta tekemään IBM:n määrittämiä suorituskykytestejä. Asiakkaan on toimitettava asianmukaiset suunnitteluasiakirjat, testaussuunnitelmat, testitulokset ja konekielinen koodi IBM:lle tarkastettavaksi kohtuullisissa ajoin ennen IBM SaaS -tuotteen siirtämistä tuotantokäyttöön, ja Asiakkaan on tehtävä yhteistyötä IBM:n kanssa IBM:n havaitsemien ongelmien ratkaisemisessa.
- (4) Asiakas sitoutuu käyttämään ajantasaista haittaohjelmien torjuntaohjelmaa, joka pystyy estämään esimerkiksi virusten, Troijan hevosten, palvelunestohyökkäysten ja muiden häiritsevien ja piilotettujen tekniikoiden sisällyttämisen Laajennuksiin.
- (5) IBM saa valvoa ja tarkistaa Laajennuksia tietoturvavauhkien ja/tai haittaohjelmien varalta. IBM saa poistaa Laajennukset mistä tahansa IBM SaaS -ympäristöstä tai keskeyttää IBM SaaS -tuotteen käytön siihen saakka, kunnes tietoturvauhkan tai haittaohjelman aiheuttama ongelma on ratkaistu.
- (6) Laajennukset eivät saa sisältää tai lisätä mitään kolmannen osapuolen kaupallista tai paketoitua ohjelmistotuotetta, joka toimii itsenäisesti erillään IBM SaaS -tuotteesta. Minkä tahansa tällaisen kolmannen osapuolen kaupallisen tai paketoitun ohjelmistotuotteen lisääminen on kielletty.
- (7) Tilauskauden aikana Asiakkaan vastuulla on kouluttaa ja säilyttää henkilöstö, jolla on asianmukainen tieto- ja osaamistaso IBM SaaS -tuotteen ja Laajennusten käsittelyyn. Kaikki tarvittava koulutusapu toimitetaan Asiakkaan kustannuksella. Jos IBM havaitsee, että Asiakas ei suoriutu pakollisista tehtävistään kohtuullisesti avustettuna, IBM voi oman harkintansa perusteella edellyttää, että Asiakas osallistuu käytännön opastukseen, jota antaa IBM:n asiantuntijapalvelujen henkilöstö. Tällainen opastus tapahtuu Asiakkaan kustannuksella (ellei kyseessä ole IBM:n ja sen konserniyhtiöiden välinen toimi). Asiakas saa vastaavaa koulutusta myös omasta pyynnöstään, ja IBM perii koulutuksesta lisämaksun.
- (8) Asiakkaalla tai Asiakkaan lisenssinantajilla säilyvät kaikki oikeudet, omistusoikeudet ja omistusosuudet Laajennuksiin, jotka on toimitettu ylläpidettäväksi IBM:n käyttöpalveluissa yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa. Asiakas vakuuttaa ja takaa IBM:lle, että Asiakkaalla on kaikki tarvittavat oikeudet toimittaa Asiakkaan Laajennukset IBM:lle ylläpidettäväksi yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa ja että Asiakkaan Laajennukset ja niiden ylläpito IBM:n käyttöpalveluissa yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa eivät kumpikaan loukkaa mitään kolmannen osapuolen patenttia tai tekijänoikeutta.
- (9) Asiakas myöntää IBM:lle Laajennuksiin kaikki perustaltaan maailmanlaajuiset, rojaltivapaat, täysin maksetut, peruutettavissa olevat ja edelleenlisensoitavat oikeudet ja lisenssit. Lisäksi Asiakas sitoutuu hankkimaan viipymättä ja pitämään voimassa kaikkiin Laajennuksiin liittyvät Vaaditut suostumukset, joita IBM ja sen alihankkijat tarvitsevat Laajennusten ylläpitoon ja muiden velvoitteidensa täyttämiseen. Asiakas toimittaa pyynnöstä IBM:lle todisteet mistä

tahansa tällaisista oikeuksista, lisensseistä tai Vaadituista suostumuksista. IBM vapautuu velvollisuuksistaan siinä määrin kuin niiden täyttämiseen vaikuttaa Asiakkaan laiminlyönti hankkia viipymättä ja toimittaa IBM:lle tällaiset oikeudet, lisenssit ja Vaaditut suostumukset. Tässä kappaleessa Vaaditut suostumukset tarkoittavat kaikkia suostumuksia, lisenssejä ja hyväksyntöjä, joiden perusteella IBM:llä ja sen alihankkijoilla on oikeus tai lisenssi käyttää ja/tai muuttaa Laajennuksia tai tehdä niistä johdannaisteoksia sähköisessä muodossa ja muissa muodoissa ainoastaan tämän Palvelun kuvauksen edellyttämiä tehtäviä varten sillä ehdolla, että Laajennusten toimittajien, lisenssinantajien ja omistajien omistus- ja immateriaalioikeuksia ei loukata.

- (10) Asiakas varmistaa, että koodi, tiedot ja muut artefaktit, joita Asiakas käyttää Laajennuksissa, eivät lisää tietoturva- tai synnyttä lisäsertifiointivaatimuksia, ellei asiasta ole IBM:n kanssa nimenomaisesti muuta sovittu tämän Palvelun kuvauksen lisäehdoissa tai liitteessä. Asiakkaan velvollisuutena on (ilman, että tämä rajoittaisi mitään edellä sanottua) (a) tarkistaa kaikkien Laajennusten Web-sovellukset ja staattinen koodi haavoittuvuuksien varalta niin, että mahdolliset tietoturvariskit havaitaan, ja (b) ilmoittaa IBM:lle kirjallisesti kaikista mahdollisista Laajennuksiin sisältyvistä tai niiden toimitukseen liittyvistä riskeistä, jotka on havaittu haavoittuvuuksien tarkistuksessa.
- b. Asiakas vastaa Laajennusten käyttöönotosta ja kaikesta testauksesta Integraatio- ja Testausympäristössä.
- c. Ennen Tuotantokäyttöön siirtämistä Asiakas ottaa Laajennukset käyttöön Esituotantoympäristössä, Tuotantoympäristössä ja Häätätilanne-elvytyksen ympäristössä.
- d. Asiakkaan ympäristössä tehdyn Tuotantokäyttöön siirtämisen jälkeen IBM ottaa Laajennukset käyttöön Esituotantoympäristössä, Tuotantoympäristössä ja Häätätilanne-elvytyksen ympäristössä asiaa koskevan Palvelupyynnön perusteella.
- e. Mahdolliset Integraatio-, Testaus-, Esituotanto- ja Tuotantoympäristön lisäkäyttöönotot, jotka IBM tekee tukeakseen Laajennuksia, esimerkiksi Laajennusten luonti tai muiden integroitujen komponenttien aktivointi, kuvataan mahdollisessa erillisessä Asiakkaan ja IBM:n välisessä tehtävänkuvauksessa. Niitä koskevat erilliset maksut, jotka laskutetaan kyseiseen tehtävänkuvaukseen sisältyvien ehtojen ja maksujen mukaisesti.

1.4 IBM SaaS -ympäristöt

IBM SaaS -tuotteen perusosa sisältää niiden ohjelmistojen ajoon tarkoitetun infrastruktuurin, joita varten IBM toimittaa tukipalvelut ja tarpeelliset verkko-, laitteisto- ja järjestelmäpäivitykset. Perustilauksen osana IBM toimittaa yhden kutakin seuraavassa kuvattuja ympäristöjä. Lisäympäristöt ja erillisympäristöt ovat saatavana pyynnöstä lisämaksua vastaan.

- **Integraatioympäristö**

Sisältää tuotantoilmentymää toiminnoiltaan vastaavan yksittäisen ilmentymän ja sitä tukevan infrastruktuurin, joita käytetään vain uuden IBM SaaS -tuotteen, myös Sovelluksen ja mahdollisten Laajennusten, integraatioon ja toiminnalliseen testaukseen. Integraatioympäristössä tehdään oletuksen mukaan useita käyttöönottoja päivittäin, jotta saadaan aikaan Testausympäristössä käyttöön otettavaksi kelpaava koontiversio.

- **Testausympäristö/Laadunvarmistusympäristö**

Sisältää tuotantoilmentymää toiminnoiltaan vastaavan yksittäisen ilmentymän ja sitä tukevan infrastruktuurin, joita käytetään vain uuden IBM SaaS -tuotteen, myös Sovelluksen ja mahdollisten Laajennusten, laadunvarmistukseen, suorituskykytestaukseen ja lopputestaukseen. Testausympäristössä on vain vakaan koodin tietovirtoja, jotka otetaan käyttöön valmisteltaessa lopullista siirtämistä Esituotantoympäristöön, Tuotantoympäristöön ja Häätätilanne-elvytyksen ympäristöön.

- **Esituotantoympäristö**

Tuotantoilmentymän rajoitettu kopio, jonka käyttöönotto on tarkoitettu Asiakkaalle lopullisen Sovelluksen ja mahdollisten Laajennusten kokoonpanojen hyväksyntätestausta varten. Tämä ympäristö on aina tuotantokäytön toimintaan ja yhteensopivuuteen liittyvien standardien mukainen, mutta se ei kuulu Palvelutasosopimuksen piiriin. Tämä on ensisijainen ympäristö Asiakkaan järjestämille käyttäjien hyväksyntätestauksille ja viimeisille Tuotantokäyttöön siirtämistä edeltäville suorituskykyarvioinneille ja -testeille.

- **Tuotantoympäristö**

IBM SaaS -tuotteen elinkaaren hallinnan kaikkien ajettavien ohjelmien lopullinen sijoituspaikka. Tätä järjestelmää saavat käyttää vain IBM:n henkilöstö ja valtuutetut käyttäjät. Tuotantoympäristö koostuu Sovelluksesta, järjestelmistä ja tukijärjestelmien infrastruktuurista. Loppukäyttäjät ja organisaation asiakkaat käyttävät ympäristöä normaaliin toimintaan liittyviin liiketoimintaprosesseihin ja liiketapahtumiin.

- **Hätätilanne-elvytyksen ympäristö**

Tuotantoilmentymän rajoitettu kopio, joka pystyy ylläpitämään tilauksen mukaisia määriä. Tämä ympäristö synkronoituu Tuotantoympäristön kanssa, ja sitä säilytetään valmiustilassa Esituotantoinfrastruktuurissa. Hätätilanne-elvytyksen ympäristöä pidetään jatkuvassa valmiudessa sellaista väistämätöntä tilannetta varten, jossa tuotantokäytön konesalissa on pysyvä häiriö ja IBM julistaa Hätätilannetapahtuman. Kun Hätätilanne-elvytyksen ympäristö aktivoidaan, Esituotantoympäristö ei ole käytettävissä.

1.5 IBM SaaS -tuotteen integraatio

IBM SaaS -tuote tukee erilaisia perinteisten ja tukevien palvelujen integraatitapoja. IBM SaaS -tuotteen osana toimitetaan seuraavat toiminnot virtuaalisten tai fyysisten kytkentöjen avulla tai ilman niitä.

- API-liittymä (application program interface)

Joukko rutiineja, yhteyskäytäntöjä ja työkaluja, joiden avulla voi koota ohjelmistoja ja sovelluksia.

- Sanomajono (message queue, MQ)

Sisältää prosessien välisen tietoliikenteen tai saman prosessin sisäisen säikeiden välisen tietoliikenteen. Tämän toiminnon ansiosta IBM SaaS -tuote voi toimia MQ-verkkojen tai kaksipistetietoliikenteen päätepisteenä Javan sanomapalvelun (Java Messaging Service, JMS) lähtevien yhteyksien välityksellä. IBM SaaS -tuotteeseen ei sisälly saapuvan tietoliikenteen yhteyspistettä eikä kahden (2) tai useamman IBM SaaS -tuotteeseen kuulumattoman päätepisteen välistä reititystä.

- SFTP- tai SHH-tiedostonsiirron yhteyskäytäntö

Verkkoyhteyksikäytäntö, jonka avulla tiedostoja voidaan käyttää, siirtää ja hallita suojatun ja luotettavan tietovirran välityksellä. IBM SaaS -tuote sisältää SFTP-palvelimen saapuvia tiedostonsiirtoja varten, joiden kohteena ovat Laajennukset. IBM SaaS -tuotteesta lähtevien tietojen ja raporttien siirto onnistuu Sovellukseen tai Laajennuksiin sisällytetyllä Java-perustaisella SFTP-työasemaohjelmalla. SFTP-siirrot edellyttävät tiedostotason salausta tallennettaessa.

1.6 Valvonta

IBM toimittaa seuraavat valvontatoiminnot, jotka on suunniteltu arvioimaan IBM SaaS -tuotetta fyysisen laitteiston toimintakunnosta lähtien aina IBM SaaS -tuotteen suorituskykyyn saakka:

- Pilvi-infrastruktuurin valvonta

Valvoo pilvi-infrastruktuuriympäristön toimintakuntoa.

- Sovelluksen valvonta

Valvoo Sovelluksen toimintakuntoa.

- Synteettinen valvonta

Simuloitujen käyttäjänapsautusten avulla valvotaan yhdessä Sovelluksen kanssa ajettavien Laajennusten toimintakuntoa.

a. Tuotantoympäristön valvonta

(1) IBM reagoi ympäristön valvontatoimintojen palautteeseen virheen ja vaikutusten vakavuuden mukaisesti. IBM kohtelee havaittua Sovelluksen käyttökatkoa Vakavuustason 1 tukipalvelutapauksena ja aloittaa ongelman luokittelun.

(2) IBM käyttää valvontaan Asiakkaan laatimia synteettisiä käyttötapauksia, kirjaa havainnoistaan asianmukaiset tukipalvelutapaukset IBM SaaS -tuotteelle aiheutuvien vaikutusten perusteella ja aloittaa ongelman luokittelun. Synteettisellä valvonnalla tarkoitetaan vain simuloitujen käyttäjänapsautusten valvontaa. IBM käyttää valvontaan Asiakkaan synteettistä valvontaa arvioidakseen IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä käyttäjän näkökulmasta. Tällainen valvonta

toteutetaan automatisoidulla menetelmällä, jossa simuloidaan käyttäjän tietyn käyttötilanteen napsautusreittejä.

- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön valvonta
 - (1) IBM kohtelee havaittua Testaus- tai Esituotantoympäristön Sovelluksen käyttökatkoa Vakavuustason 2 tukipalvelutapauksena ja aloittaa ongelman luokittelun. Jos ongelman syy on Asiakkaan vastuulle kuuluvalla osa-alueella, IBM ilmoittaa asiasta Asiakkaalle ja jatkaa tapauksen seuranta.
 - (2) IBM kohtelee havaittua Integraatioympäristön sovelluksen käyttökatkoa Vakavuustason 3 tukipalvelutapauksena ja ratkaisee ongelman palauttamalla käyttöön tuoreimman toimivaksi tiedetyn varmistuskopion tai asentamalla sovelluksen uudelleen.

1.7 Varmistuskopiointi

IBM varmistuskopioi Tuotannon, Esituotannon ja Häätätilanne-elvytyksen tiedot vähintään kerran päivässä paikalliseen levyasemasäilöön. Varmistuskopioitavia tietoja ovat infrastruktuurin keskeinen kokoonpano, tuotekokoonpano, Laajennukset ja tiedostot, jotka tarvitaan toimintahäiriöön ajautuneen järjestelmän elvytykseen. Paikalliset varmistuskopiot siirretään etäsäilytyspaikkaan joka yö, ja niitä säilytetään seitsemän päivää. Varmistuskopiot täydentävät Häätätilannesuunnitelmaa.

1.8 Häätätilanne-elvytys

IBM varaa Asiakkaan Tuotantoympäristölle elvytystoiminnot Tier 3 -tason häätätilanne-elvytystiloihin. IBM huolehtii elvytyksestä taloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin ja palauttaa IBM SaaS -tuotteen niin, että Elvytyksen aikataavoite on 48 tuntia ja Elvytyspisteen tavoite 24 tuntia. Jos kyseessä on IBM:n julistama Häätätilanne, IBM kertoo Asiakkaalle kerran tunnissa elvytysprosessin tilasta sekä siitä, mikä tilanne on suhteessa Elvytyksen aikataavoitteeseen ja Elvytyspisteen tavoitteeseen. Kun Häätätilanne-elvytyksen ympäristö aktivoidaan, Esituotantoympäristö ei ole käytettävissä.

1.9 Tietojen tallennusmuistivaraus

Asiakkaan Tuotantoympäristölle tarkoitettu tietojen tallennusmuistivaraus sisältää muistitilan, joka on mitoitettu kahden (2) vuoden niiden Tilausrivien historiatietojen säilytykseen, joihin Asiakkaalla on Sopimusasiakirjassa määritetty oikeus. Jos määritetyt rajoitukset ylittyvät järjestelmän tallennustapahtumien perusteella, Asiakkaalta peritään tallennusmuistivarauksen suurentamiseen liittyvät maksut.

1.10 Infrastruktuurin yhteinen postipalvelu (vain lähtevät viestit)

IBM SaaS -tuotteeseen kuuluu yhteinen lähtevän postin jakelu. Asiakas saa määrittää sovelluksen kokoonpanon sellaiseksi, että Asiakas pystyy hyödyntämään näitä yhteisresursseja muihin kuin liiketoiminnan kannalta tärkeisiin sähköpostiviesteihin, ilmoituksiin, järjestelmän tilaa koskeviin sähköpostiviesteihin ja/tai sähköpostihälytyksiin. IBM SaaS -tuotetta voi käyttää lisämaksutta transaktiosähköpostiviesteihin, mutta IBM ei takaa viestien jakelua, ei toimita tukipalvelua sähköpostitse toteutettuja massapostituskampanjoita varten eikä avusta vianmäärityksessä, joka liittyy sähköpostin ongelmiin, esimerkiksi kolmannen osapuolen sähköpostijärjestelmistä peräisin olevaan roskapostiin. Asiakas voi tehdä sopimuksen erillisestä sähköpostipalvelusta (esimerkiksi IBM Marketing Cloud -palvelusta), jos Asiakas tarvitsee takeet sähköpostin jakelusta, laajennetut jakeluvaihtoehdot ja tuen transaktiosähköpostiviesteille ja markkinointikampanjoille (sähköpostitse toteutetuille massapostituskampanjoille). Integraatiot kolmannen osapuolen postipalveluun edellyttävät, että palvelu toteutetaan Laajennusten avulla ja että palvelun toimittajan kanssa tehdään erillinen sopimus.

2. Asennus ja Tuotantokäyttövalmius

IBM toimittaa enintään kuuden kuukauden asennustoimet, joilla IBM SaaS -tuote valmistellaan Tuotantokäyttövalmiuteen. Asennustoimien sisältö on seuraava:

- a. IBM SaaS -ympäristöjen toimitus
- b. Sovelluksen uusimman version ja kaikkien soveltuvien korjausten asennus Sovellusympäristöihin
- c. verkkoyhteyksien ja Asiakkaan taustajärjestelmäyhteyksien perustaminen
- d. Tuotantoympäristön valmistelu sellaiseksi, että Asiakas voi tehdä Asiakkaan Laajennusten alkukäyttöön.

Jos asennustoimet kestävät IBM:stä riippumattomasta syystä pitempään kuin kuusi kuukautta, Asiakkaalta veloitetaan jokaiselta lisäkuukaudelta On Demand -asennuspalvelun maksu. Asennustoimet

eivät sisällä käyttöönottopalveluja (mukaan lukien IBM SaaS -tuotteen tukeman Asiakkaan sähköisen kaupankäyntiratkaisun mukautus, kokoonpanon määrittäminen ja käyttöönotto tai muut toimet, joilla täytetään liiketoimintaan tai tekniikkaan liittyviä Asiakkaan erityistarpeita – esimerkiksi tilaa, käyttötuntumaa ja käyttöliittymän muita piirteitä koskevat vaatimukset sekä Laajennusten koonti), vaan niistä sovitaan erillisellä palvelusopimuksella.

Tuotantokäyttövalmius on saavutettu, kun seuraavat ehdot täyttyvät: (1) asennustoimet ovat valmiit ja (2) Asiakas on saanut valmiiksi Laajennusten alkukäyttöönoton Tuotantoympäristössä.

Sopimusasiakirjassa yksilöidyt IBM SaaS -tuotteen tilausmaksut alkavat, kun Tuotantokäyttövalmius on saavutettu.

3. Valinnaiset ominaisuudet ja lisäominaisuudet

3.1 Valinnaiset ympäristöt

Seuraavia valinnaisia ympäristöjä voi käyttää IBM SaaS -tuotteen perusosan täydennyksinä tai erillisympäristöinä.

a. Valinnainen integraatioympäristö

Sisältää Integraatioympäristön, jota voi käyttää erillisten kooditietovirtojen hallintaan tai testaukseen. Valinnainen Integraatioympäristö ei sisällä Palvelupyynnöiden kiintiötä. Saatavana ovat seuraavat vaihtoehdot:

- (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. Testausympäristö

Sisältää Testausympäristön, jota voi käyttää erillisten kooditietovirtojen hallintaan ja testaukseen. Valinnainen Testausympäristö ei sisällä Palvelupyynnöiden kiintiötä. Saatavana ovat seuraavat vaihtoehdot:

- (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. Pilottiympäristö

Sisältää asiakkaiden osajoukolla suunnatun Tuotantoympäristön, jota ylläpidetään tuotantokäytön standardien mukaisena enintään 12 kuukauden ajan. Tämä vaihtoehto antaa käyttöön tuotantokäyttöä vastaavan ympäristön, jossa voi tehdä testausta oikeiden asiakkaiden avulla. Tämä vaihtoehto ei ole SLA-sopimuksen ja hätätilanne-elvytyksen piirissä. Valinnainen Pilottiympäristö sisältää 20 Palvelupyynnön kiintiön 30 minuutin Palvelupyynnöiksi. Saatavana ovat seuraavat vaihtoehdot:

- (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 Valinnaiset verkkointegraatiot

Seuraavassa kuvataan Asiakkaan verkkointegraatioiden tuetut vaihtoehdot, jotka eivät kuitenkaan ole välttämättömiä.

a. Sallittujen Internet-yhteyksien luettelointi

Rajoittaa IBM SaaS -tuotteen tai sen osien käytön tiettyihin julkisiin Internet-osoitteisiin. Käytön rajoituksella käyttöoikeus voidaan rajata joustavasti vain Asiakkaan nimeämiin toimipisteisiin. Sallittujen Internet-yhteyksien luettelointi sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen.

b. Yksityinen näennäisverkkoyhteys (VPN-yhteys) Internetin välityksellä

Laajentaa yksityisverkkoa yhteyksillä, jotka kulkevat julkisen verkon läpi. VPN-yhteys luodaan muodostamalla näennäinen kaksipisteyhteys erillisyyhteyksien, näennäistunneloinnin yhteyskäytäntöjen tai tietoliikenteen salauksen avulla. IBM SaaS -tuotteessa VPN-yhteyttä tarvitaan vain, jos Internetiä hyödyntävä integraatioyhteys on salaamaton tai jos sen suojaus ei ole riittävä. Hyvä käytettävyys edellyttää rinnalla käytettäviä varakytöntöjä. VPN-yhteys ei sisällä

Perustilaukseen, vaan se on IBM SaaS -tuotteen valinnainen, erikseen hankittava lisäosa. VPN-yhteyden saa hankkimalla valinnaisen IBM Commerce on Cloud Add-on VPN -osan.

c. SoftLayer-suorayhteys (Direct Connect)

Hyödyntää Asiakkaan etätoimipisteen ja SoftLayer-liityntäpisteen välistä SMF (Single Mode Fiber) -yhteyttä Asiakkaan hankkiman operaattoripalvelun välityksellä. Palvelu voi olla (näihin rajoittumatta) esimerkiksi MPLS (Multiprotocol Label Switching) tai MAN (Metro Area Network). Hyvä käytettävyys edellyttää rinnalla käytettäviä varakytkeitä, jotka voidaan päättää SoftLayer-verkon erillissijainteihin. Suorayhteys ei sisälly Perustilaukseen, vaan se on IBM SaaS -tuotteen valinnainen, erikseen hankittava lisäosa.

d. Sisällön jakeluverkko (CDN)

Liiketoiminnan tarpeiden mukaan loppukäyttäjälle näyttäytyvää suorituskykyä saattaa olla syytä parantaa. Loppukäyttäjät voivat olla sähköisen kauppapaikan asiakkaat tai asiakaspalvelijat, jotka liiketoiminnan luonteen mukaan ovat tietyiltä alueelta tai useilta eri alueilta. IBM SaaS -tuote ei sisällä CDN-verkkoa. Kolmannen osapuolen CDN-verkon arviointi, hankinta ja toimitus ovat Asiakkaan vastuulla. Asiakas vastaa itse siitä, että valittu ratkaisu vastaa Asiakkaan suorituskykyvaatimuksia.

3.3 IBM SaaS -lisäosat

a. Jokaiseen Perustilaukseen ovat saatavana seuraavat lisäosat:

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Asiakaspalvelijoiden näkyvyys sekä myynnin ja tilauksen prosessit IBM Commerce- tai IBM Order Management Services -tuotteissa.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Tehostettu liiketoiminnan jatkuvuus: Elvytyksen aikataavoite neljä (4) tuntia ja Elvytyspisteen tavoite kaksi (2) tuntia.

(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

Yhdistää IBM SaaS -tuotteen etäkonesaliin yhden gigabitin fyysisellä kytkennällä, jossa on käytössä MPLS (Multiprotocol Label Switching) tai MAN (Metro Area Network) tai vastaava yksityinen kytkentä.

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

Yhdistää IBM SaaS -tuotteen etäkonesaliin kymmenen gigabitin fyysisellä kytkennällä, jossa on käytössä MPLS (Multiprotocol Label Switching) tai MAN (Metro Area Network) tai vastaava yksityinen kytkentä.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

Sisältää muille kuin vakavuustason 1 ongelmille annettavan tuen, jota toimitetaan toiselta tai kolmannelta lisäaikavyöhykkeeltä.

b. Seuraava lisäosa on saatavana vain IBM Commerce Service -perustilaukseen:

(1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

Asiakas voi mukauttaa verkkokaupan monimutkaisia tuotteita ja palveluja useiden eri vaihtoehtojen ja nimikekohtaisten liiketoimintasääntöjen perusteella.

c. Seuraavat lisäosat ovat saatavana vain IBM Order Management Service -perustilaukseen:

(1) IBM Order Management Supply Collaboration

Antaa mahdollisuuden automaattisiin ostotilauksiin, joiden perusteella tavarantoimittajat voivat tehdä suoratoimituksia asiakkaille tai varastontäydennyksiä. Tämän tuotteen avulla voi myös hallita ostotilausten elinkaarta, seurata poikkeuksia ja päivittää tilauksen tilan automaattisesti siihen liittyvistä ostotilauksista.

(2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling

Sisältää tilaustapahtuman yhteydessä tehtävän jakelun, asennuksen ja muiden lisäpalvelujen aikataulutuksen. Tuote soveltaa sääntöperusteista toimitusajan arviointia, toimittajan valintaa

ja henkilöstön varausta. Tuotteeseen on integroitu varaston, jakelun ja palvelujen toimituksen ohjaus.

(3) IBM Order Management Pricing

Sääntöperusteinen hinnoittelu, jossa määritetyt tilaukset toimivat kaikkien kanavien yhteisenä hinnoittelupalveluna.

(4) IBM Order Management Quoting

Tarjousten laatiminen ja tarjousneuvottelut, hyväksyntäprosessin automatisointi ja hinnoittelusääntöjen käyttö.

(5) IBM Order Management Configurator

Asiakkaat, myyntiedustajat ja yhteistyökumppanit voivat mukauttaa monimutkaisia tuotteita ja palveluja useiden eri vaihtoehtojen ja nimikekohtaisten liiketoimintasääntöjen perusteella.

(6) IBM Order Management Store

Yleisnäkymä fyysisen liikkeen varastotiedoista, joita liikkeen työntekijät voivat hallita:

(a) reaaliaikaiset varastontarkistukset ja tilaukset

(b) vaihtoehtoiset tilauksen toimitustavat

(i) nouto liikkeestä

(ii) lähetys liikkeestä

(iii) lähetys suoraan jakelukeskuksesta

(c) erikoistilaukset.

(7) IBM Order Management Store Inventory Management

Liikkeen käyttäjät saavat käyttöönsä kehittyneet varaston sijaintitiedot (mistä tavara löytyy liikkeessä) sekä edistyksellisiä ominaisuuksia, kuten useiden tilauksien keräilyn yhdellä kierroksella liikkeessä.

3.4 Käyttöperusteisesti maksettavat palvelut

Jos IBM Saas -tuotteen tukema Tilausrivien tuntikohtainen enimmäismäärä ylittää Tilausrivien sallitun enimmäismäärän joinakin kuukausina, Asiakas voi suurentaa ylikuormitusominaisuutta vakiomäärästä, joka on määritetty edellä kohdassa Tuotteen vakio-ominaisuudet. Ylikuormitusominaisuutta voi suurentaa 1 000 tuntikohtaisen Tilausrivin erissä, ja ominaisuudesta laskutetaan käytön mukaan. Asiakasta laskutetaan tästä ominaisuudesta niiltä kuukausilta, joita varten Asiakas on pyytänyt laajennettua käsittelykapasiteettia, ja vain niin pitkään kuin ominaisuus on Asiakkaan käytettävissä. Tämä palvelu on tilattava vähintään 60 päivää ennen kuukausia, joina ylikuormituksen odotetaan tapahtuvan. Ylikuormitusominaisuus koskee seuraavia tuotteita:

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

3.5 On Demand -asennuspalvelut ja asennuspalvelut

a. On Demand -asennuspalvelut ovat saatavana jokaiselle Perustilaustuotteelle kuuden kuukauden asennusajan jälkeenkin, jos Tuotantokäyttövalmiutta ei saavuteta kuuden kuukauden enimmäisajan kuluessa. On Demand -asennuksen osittaismaksu peritään jokaiselta sellaiselta kuukaudelta, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole vielä saavuttanut Tuotantokäyttövalmiutta. Saatavana ovat seuraavat On Demand -asennuspalvelut:

- 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

Tällä asennuspalvelulla Asiakas saa käyttöönsä lisää Palvelupyynnötunteja Perustilaukseen sisältyvien kuukausittaisten Palvelupyynnötuntien lisäksi.

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

Tässä Asennuspalvelussa otetaan käyttöön eri tilauksesta saatava Direct Connect 1 GB -tuote. Asennuspalvelu on pakollinen, jotta tuotteen käyttö onnistuu helposti.

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

Tässä Asennuspalvelussa otetaan käyttöön eri tilauksesta saatava Direct Connect 10 GB -tuote. Asennuspalvelu on pakollinen, jotta tuotteen käyttö onnistuu helposti.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen vaikuttava tapahtuma on ensimmäisen kerran vaikuttanut Asiakkaan toimintaan. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) arkipäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on elvytetty. Seisonta-aikaan ei lueta seuraavia:

- a. määräaikaiseen tai ilmoitettuun ylläpitoon liittyvä aika
- b. syyt, joihin IBM ei voi vaikuttaa
- c. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisältöön, tekniikkaan, suunnitelmiin tai ohjeisiin liittyvät ongelmat
- d. muut kuin tuetut järjestelmäkokoannot ja käyttöympäristöt tai muut Asiakkaan virheet
- e. Asiakkaan aiheuttamat suojaukseen liittyvät ongelmatilanteet tai Asiakkaan tekemä tietoturvatestaus
- f. Laajennukset
- g. Laajennusten epäonnistuminen Palvelun asianmukaisen API-liittymän tai poistumakohdan hyödyntämisessä tai kutsumisessa tai laajentumisen virheettömässä ulottamisessa siihen
- h. Palvelun API-liittymän tai Palvelun toimintojen väärinkäyttö
- i. mikä tahansa käytettävyyteen vaikuttava kokoonpano, asetus tai muutos, johon IBM ei voi vaikuttaa
- j. IBM:n kykenemättömyys siirtää Suojauskorjausta tuotantokäyttöön siksi, että Asiakas kieltäytyy hyväksymästä siirtoa tai muilla toimillaan estää sen
- k. IBM SaaS -tuotteen käyttö niin, että sovellettavien Tuotteen vakio-ominaisuuksien asettamat rajoitukset ylittyvät.

IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituvaa käytettävyyttä. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukaudelta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

IBM SaaS -tuotepaketissa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) hyvitys lasketaan IBM SaaS -tuotepaketin yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi toimittaa kerralla vain vaateita, jotka liittyvät tuotepaketin yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilausmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	
- 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin käytettävyys sopimuskuukauden aikana
<hr/>	
yhteensä 43 200 minuuttia	

2.1 Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia: (1) Pilottiympäristö, (2) Asiakkaan jonkin Palvelukuvauksen tai Sopimuksen olennaisen velvoitteen rikkomus, mukaan lukien (rajoituksitta) hankitut tilaustasot ja minkä tahansa Sopimusasiakirjaan sisältyvän maksuvelvoitteen rikkomus, (3) IBM:n kykenemättömyys siirtää Suojauskorjausta tuotantokäyttöön siksi, että Asiakas kieltäytyy hyväksymästä siirtoa tai muilla toimillaan estää sen, (4) Laajennukset – Laajennusten epäonnistuminen Palvelun asianmukaisen API-liittymän tai poistumakohdan hyödyntämisessä tai kutsumisessa tai laajentumisen virheettömässä ulottamisessa siihen, (5) IBM SaaS -tuotteen API-liittymän tai toimintojen väärinkäyttö tai (6) mikä tahansa käytettävyteen vaikuttava kokoonpano, asetus tai muutos, johon IBM ei voi vaikuttaa.