

## „IBM Commerce on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygos, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

### 1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „IBM Commerce Service“
- „IBM Order Management Service“
- „IBM Configure Price Quote Service“
- Aplinkos parinktys
  - „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“
- Pagrindinės prenumeratos parinktys
  - „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“

- Mokesčio už naudojamą paslaugos
  - „IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability“
  - „IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability“
- Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos ir Nustatymo paslaugos
  - „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Operacijų dokumente:

- a. **Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių**– matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Užsakymas reiškia bet kokio tipo dokumentą, apibrėžtą „IBM SaaS“. Užsakymo eilutės yra Užsakyme esantys eilučių elementai. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užsakymo eilučių, tvarkomų arba apdorojamų „IBM SaaS“, skaičiui, suapvalintam iki artimiausio šimto tūkstančių, padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- b. **Tūkstantis užsakymo eilučių**– matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „IBM SaaS“. Užsakymas reiškia bet kokio tipo dokumentą, apibrėžtą „IBM SaaS“. Užsakymo eilutės yra Užsakyme esantys eilučių elementai. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Užsakymo eilučių, tvarkomų arba apdorojamų „IBM SaaS“, skaičiui, suapvalintam iki artimiausio tūkstančio, padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- c. **Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai Įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- d. **50 įgaliotųjų vartotojų** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai Įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui, suapvalintam iki artimiausios penkiasdešimties, padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- e. **Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Operacijų dokumente.
- f. **Valanda** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Reikia įsigyti Valandos teises, pakankamas bendram „IBM SaaS“ naudojamų visų arba dalies Valandų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- g. **Ryšys** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Ryšys – tai duomenų bazės, taikomosios programos, serverio arba kito įrenginio tipo nuoroda arba sąsaja su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram suteiktų arba suteikiamų Ryšių su „IBM SaaS“ skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- h. **Terabaitas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Terabaitas yra 2 pakelta keturiasdešimtuoju laipsniu baitų. Reikia įsigyti teises, pakankamas Terabaitų, apdorojamų „IBM SaaS“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

### 3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

#### 3.1 „IBM Configure Price Quote Required Entitlements“

„IBM Configure Price Quote Service“ pateikiama pagal 50 įgaliotųjų vartotojų mokesčių apskaitos metriką. Klientas privalo turėti teises, kurių pakaktų atskirai Tiesioginio pardavimo vartotojams ir Partnerio pardavimo vartotojams, ir, kad būtų aiškiau, vienos 50 įgaliotųjų vartotojų teisės negalima taikyti ir Tiesioginio pardavimo vartotojams, ir Partnerio pardavimo vartotojams. „Tiesioginio pardavimo“ vartotojai yra Kliento darbuotojų atstovai, kurie potencialiems Kliento klientams konfigūruoja ir siūlo sudėtingų arba kelių eilučių produktų kainas. „Partnerio pardavimo“ vartotojai dirba pas Kliento atstovus arba platintojus.

#### 3.2 Nustatymo ir Nustatymo pagal pareikalavimą mokesčiai

Nustatymo išlaidos nurodomos Sandorio dokumente.

#### 3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

#### 3.4 Mokėjimo už naudojimą mokesčiai

Mokesčio už naudojimą mokesčiai, kaip nurodyta Operacijų dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti mokesčio už naudojimą dalį.

### 4. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „IBM SaaS“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

### 5. Techninis palaikymas

„IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), pateikiamą [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas siūlomas su „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė praleisti verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

## 5.1 Palaikymo atvejo skubumo nustatymas

Kaip „IBM SaaS“ dalį, IBM komanda teiks atvejų valdymo, įskaitant „IBM SaaS“ („Palaikymo atvejo skubumo nustatymas“) problemas dėl Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies. Palaikymo atvejo skubumo nustatymo aprėptimi IBM ištirs problemą atlikdama diagnostines užduotis. Jeigu nustatyta priežastis bus susijusi su „IBM SaaS“, IBM palaikomais Plėtiniais (dėl kurių Klientas sudarė su IBM atskirą sutartį) arba infrastruktūros, tuomet IBM tvarkys šį atvejį spręsdama problemą. Jeigu sprendimą reikėtų pateikti iš Kliento atsakomybės srities, IBM atvirai pateiks visą susijusią diagnozę skubumo nustatymo proceso metu, kad padėtų Klientui arba jo įgaliotajai trečiajai šaliai išspręsti problemą, ir tęs atvejo valdymą, naudojant atvejų valdymo įrankius.

## 5.2 Priežiūros laikas

Šiuo metu „IBM SaaS“ suplanuotas IBM standartinis savaitinis priežiūros laikas. Klientas gali pateikti prašymą šiuo Priežiūros laiku taikyti taikomosios programos leidimus Gamybos aplinkoje. Gali būti apribojimų ir būtina suderinti su IBM. Priežiūros laikas nebūtinai reiškia, kad „IBM SaaS“ bus išjungta arba nepasiekiamas ir Paslaugos triktys bus sumažintos dėl IBM veiklų. Jei Klientas turi atlikti savo plėtinių priežiūros veiksmus, šiuos priežiūros veiksmus reikia atlikti Priežiūros laiku. IBM praneš Klientui, jeigu „IBM SaaS“ bus nepasiekiamas priežiūros laiku, ir „IBM SaaS“ suplanuota prastova dėl priežiūros nebus ilgesnė nei aštuonios valandos per kalendorinį mėnesį.

Gali įvykti kitos suplanuotos ir nesuplanuotos (avarinės) prastovos ir Klientui bus pranešta apie nepasiekiamas „IBM SaaS“ mažiausiai prieš vieną darbo dieną, jei pažeidžiamumas, praradimo arba Paslaugos vientisumo rizika, IBM nuomone, nebus per didelė.

## 6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

### 6.1 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

### 6.3 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

## 7. Duomenų privatumo ir saugos aprašas

Šiai „IBM SaaS“ taikomi IBM duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos politikos nuostatų pakeitimai nesumažins „IBM SaaS“ saugos.

„IBM SaaS“ šifruoja turinį perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir, atsižvelgiant į naudojamą protokolą, galutinio punkto tinklą ar įrenginių. IBM rekomenduoja, bet nereikalauja, apsaugoti duomenis ramybės

būsenoje failo lygio šifravimu, jei juose nėra Asmens identifikavimo informacijos (AI). Jei tokios informacijos yra, duomenis būtina šifruoti. Persiunčiant duomenis, Klientas privalo užtikrinti turinio persiuntimą naudojant saugų protokolą (pvz., SFTP).

## 7.1 Asmeninė informacija ir Reguluojamasis turinys

Ši „IBM SaaS“ nėra sukurta pagal jokių specialiųjų saugos reikalavimus reguliuojamam turiniui, kaip antai asmeninė informacija arba ypatinga asmeninė informacija. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „IBM SaaS“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „IBM SaaS“. Reglamentuojami ir slapti duomenys „IBM SaaS“ neleidžiami, jeigu tai aiškiai nenurodyta šiame skyriuje arba raštišku IBM ir Kliento susitarimu.

„IBM SaaS“ galima naudoti informacijai apdoroti, laikyti, persiųsti ir išvesti iš Kliento klientų, vartotojų, darbuotojų ir kitų asmenų, kurie gali pasiekti „IBM SaaS“, AI, kaip tai leidžia įstatymas. Kitų tipų reglamentuojami slapti duomenys, pvz., Slapta asmens identifikavimo informacija ir Asmens sveikatos informacija, „IBM SaaS“ neleidžiami.

## 7.2 Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys

„IBM SaaS“ nėra skirta PCI sąskaitos duomenims laikyti, perduoti arba apdoroti. Jei norite sumažinti atskleidimo riziką, PCI sąskaitos duomenis reikėtų pakartotinai nukreipti, paslėpti naudojant „iFrame“ ar kitą technologiją, kuri perduoda PCI sąskaitos duomenis iš Kliento naršyklės tiesiogiai PCI reikalavimus atitinkančiam mokėjimo paslaugų teikėjui.

Jei būtina, „IBM SaaS“ leis PCI sąskaitos duomenims praeiti tinklu ir apdoroti juos serverio atvaizduose DMZ ir Taikomosios programos pakopoje. PCI sąskaitos duomenis galima apdoroti atmintyje ir persiųsti Kliento mokėjimo paslaugų teikėjui, tačiau neleidžiama persiųsti į duomenų bazę arba įrašyti bet kokio įrenginio su „IBM SaaS“ bet kokiaje failų sistemoje.

Prenumeratos laikotarpiu IBM laikysis Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarto (PCI DSS) reikalavimų, taikomų valdikliams, kurie tvarkomi „IBM SaaS“. Atitinkami valdikliai bus dokumentuoti naudojant Prekybininko įsivertinimo apklausą (D versija) („Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D“ – SAQ D), į kurią įtrauktas Atitikties atestatas („Attestation of Compliance“ – AOC), arba naudojant atitinkamą ataskaitos kūrimo metodą, kaip nurodyta PCI DSS.

## 8. Bendrosios nuostatos

### 8.1 Paslaugos užklausa

„Paslaugos užklausa“ – tai standartinio „IBM SaaS“ palaikymo neatitinkanti Kliento užklausa, dėl kurios IBM gali teikti pagalbą arba atlikti darbą Kliento vardu. Štai keli galimi, bet neapribojantys, Paslaugos užklausa pavyzdžiai: (1) duomenų užklausa – duomenų naujinimai, duomenų konfigūravimas, duomenų bazės užklausa; (2) failų operacijos (failų paieška, perkėlimas, analizavimas, teikimas); (3) Kliento pateikti paleidimo iš naujo prašymai ne Priežiūros laiku (Taikomoji programa arba serveris); (4) vartotojo sukurtų įvesties problemų sprendimas, pvz., jei vartotojas netyčia paveikė Taikomosios programos duomenų vientisumą, kai problemą galima pašalinti tik techninės intervencijos būdu; (5) integravimo taško priežiūra, apimanti trečiosios šalies priklausinius ir paslaugos partnerius; (6) užkardos taisyklės, nesusijusios su „IBM SaaS“ palaikymo problema, keitimas; (7) duomenų bazės ataskaitos vykdymas; (8) duomenų bazės (DB) schemos keitimai; (9) integravimo taško keitimai, dėl kurių reikia keisti infrastruktūrą, t. y. užkardas, pranešimus ir t. t.; ir (10) nedideli duomenų keitimai.

Kiekviena Paslaugos užklausa matuojama 30 minučių vienetais. Pavyzdžiui, Paslaugos užklausa, kuriai reikia skirti ne daugiau nei 30 minučių palaikymo paslaugų, skaičiuojama kaip viena Paslaugos užklausa priskyrimo mėnesį. Paslaugos užklausa, kuriai reikia skirti vieną valandą palaikymo paslaugų, skaičiuojama kaip dvi Paslaugos užklausa priskyrimo mėnesį.

„IBM SaaS“ per mėnesį skirta penkiasdešimt (50) valandų, padalytų į šimtą (100) Paslaugos užklausa vienetų po trisdešimt (30) minučių. Nepanaudotos Paslaugos užklausa neperkeliama į kitą mėnesį. Galima įsigyti papildomų Paslaugos užklausa vienetų.

### 8.2 Kliento nuoroda

Klientas sutinka, kad IBM gali nurodyti Kliento įmonės pavadinimą, bendrąjį „IBM SaaS“ pobūdį ir susijusias paslaugas, kurias IBM teikė Klientui, kitiems IBM klientams ir potencialiems klientams, kaip nuorodą į IBM patirtį, išskyrus atvejus, kai Klientas ir IBM raštu aiškiai sutaria kitaip.

### 8.3 IBM Kliento duomenų naudojimas

IBM gali kompiliuoti ir analizuoti anoniminius ir agreguotus duomenis, susijusius su Kliento „IBM SaaS“ naudojimu, ir gali parengti ataskaitas, tyrimus, analizes ir kitokį šio duomenų kompiliavimo ir analizės darbo produktą (bendrai „Kompiliuotieji duomenys“). IBM pasilieka visas Kompiliuotųjų duomenų nuosavybės teises. IBM gali kopijuoti Kliento duomenis į Tikrinimo serverį Tikrinimo aplinkoje išskirtinai IBM produktų kokybės tikrinimo ir tobulinimo tikslais.

### 8.4 Pareigos po nutraukimo

Papildomai prie įsipareigojimų po nutraukimo, kurie nustatyti šioje Sutartyje, pasibaigus Sutarties arba šios Paslaugos aprašymo galiojimui arba juos dėl bet kokios priežasties nutraukus:

- a. IBM be jokio papildomo mokesčio ir, per 30 dienų po galiojimo pabaigos arba nutraukimo, gavusi Kliento prašymą raštu pateiks Klientui visą ir išsamią Kliento esamų operacinių duomenų kopiją Taikomojoje programoje naudojamu formatu, o pateikusi tokius duomenis archyvuotus duomenis panaikins.
- b. Jei Klientui reikia oficialaus nutraukimo plano, bet kokios pastangos arba išlaidos, kurias patirs IBM dėl Aplinkų perkėlimo į ne IBM duomenų centrą, bus nustatytos atskiroje sutartyje pagal šalių sutartus tarifus ir sąlygas.

## 9. Kliento žalos atlyginimas

Kai tai susiję su čia nurodytomis „IBM SaaS“, Klientas sutinka atlyginti žalą, ginti ir apsaugoti IBM nuo trečiosios šalies pretenzijų, kylančių dėl 1) bet kokio Aplinkoje (-se) Kliento arba Kliento priskirtos trečiosios šalies sukurto arba kitaip Kliento ar Kliento priskirtos trečiosios šalies pateikto, įkelto ar persiųsto į Aplinką turinio (anksčiau paminėtas turinys neapima IBM arba jos vardu pateikto turinio, jei tokio yra), 2) Kliento ar jo vardu „IBM SaaS“ sukurtų duomenų arba Kliento pateiktų, įkeltų ar persiųstų į Aplinką duomenų, arba 3) „IBM SaaS“ naudojimo apribojimų, kaip nustatyta šioje Sutartyje, pažeidimo, kurį įvykdo Klientas arba Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, su sąlyga, kad: (i) Klientui skubiai bus pateiktas pranešimas raštu apie tokią pretenziją; (ii) Klientas išskirtinai kontroliuoja tokių pretenzijų gynybą ir sureguliuojimą; ir (iii) IBM suteikia visą informaciją ir pagalbą, pagrįstai reikalaujamą Kliento, išskirtinai Kliento sąskaita.

## 10. Trečiosios šalies tarnybos

„IBM SaaS“ gali būti integravimų, saitų arba ją galima naudoti prieigai prie trečiosios šalies paslaugų. Prieiga prie Trečiosios šalies paslaugų pateikiama „TOKIA, KOKIA YRA“, NESUTEIKIANT JOKIŲ AIŠKIAI NURODYTŲ AR NENURODYTŲ GARANTIJŲ, ĮSKAITANT NUOSAVYBĖS TEISĖS, NEPAŽEIDŽIAMUMO AR NEĮSIKĪŠIMO GARANTIJAS IR NENURODYTAS TINKAMUMO PREKIAUTI IR TAM TIKRAM TIKSLUI GARANTIJAS IR SĄLYGAS.

Klientas privalo sudaryti su trečiosiomis šalimis atskiras prieigos prie tokių trečiosios šalies paslaugų arba jų naudojimo sutartis ir laikytis šių sutarčių sąlygų. Pagal šio pasiūlymo sąlygas „IBM SaaS“ IBM neteikia šių Trečiosios šalies paslaugų. Išskyrus Kliento teisės įsigyti Trečiosios šalies paslaugas iš IBM kaip atskirą operaciją apimtimi, IBM nėra tokių atskirų sutarčių šalis ir, kaip aiškiai numatyta šios Sutarties sąlygose, Klientas sutinka laikytis tokių atskirų sutarčių sąlygų, jeigu nori naudoti jas kartu su „IBM SaaS“. Jeigu Klientas savo vardu, bet kuris „IBM SaaS“ vartotojas arba bet kuris galutinis vartotojas sutinka perduoti Turinį tokiai Trečiosios šalies paslaugai, kuri susieta su „IBM SaaS“ arba yra pasiekiamą, Klientas, „IBM SaaS“ vartotojas ir galutinis vartotojas duoda IBM sutikimą įgalinti tokį Turinio perdavimą, tačiau tokia sąveika bus laikoma išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies, kuri siūlo Trečiosios šalies paslaugą, bendravimu.

## 11. Pasiūlymo standartai

Šiame skyriuje aprašyti pasiūlymo standartai, kurie aprašo tam tikrus funkcinius ir techninius apribojimus bei kiekvienos Pagrindinės prenumeratos parametrus („Pasiūlymo standartai“). Jei IBM ir Klientas raštu nesutaria kitaip, Kliento „IBM SaaS“ naudojimui, bet kokiems „IBM SaaS“ diegimams ir konfigūracijoms bei visiems leidžiamiems Plėtiniams taikomi toliau Pasiūlymo standartuose aprašyti apribojimai ir parametrai. Norint naudoti didesnę aprėptį nei toliau nurodyti apribojimai ir parametrai, būtina susitarimas raštu su IBM ir papildomai prie mokesčių, susijusių su paslaugų diegimu ir tinkinimu, gali būti taikomi papildomi mokesčiai už „IBM SaaS“. Pagrindinių prenumeratų pasiūlymo standartai skiriasi ir yra apibrėžti poskyriuose toliau.

## 11.1 „IBM Commerce Service“ pasiūlymo standartai

Programavimo standartas „xC“ yra apibrėžtas IBM komercinių paslaugų žinių centre. Programavimo standartas „xC“ sukurtas tam, kad IBM komercinėje paslaugoje diegiant būsimus IBM inicijuotus naujinius nereikėtų modifikuoti kliento plėtinių. Klientas sutinka diegti savo papildinius, atsižvelgdamas į „xC“ programavimo standartą.

Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą, palaikomas „IBM Commerce Service“, didėja, didėjant metinių eilučių skaičiui. Jeigu Klientui reikia laikinai arba nuolat padidinti didžiausią eilučių skaičių per valandą, reikia užsisakyti „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Jeigu šis skaičius viršijamas, „IBM SaaS“ našumas gali sumažėti ir PLS nebebus taikoma. Papildyti pajėgumus galima įsigyjant „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Šioje lentelėje nurodytas didžiausias palaikomas užsakymo eilučių per valandą skaičius, užsiprenumeravus atitinkamą Šimto tūkstančių užsakymo eilučių teisių vienetų skaičių:

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1	150
2–5	300
6–10	675
11–17	1 020
18–25	1 365
26–37	2 055
38–50	2 745
51–75	4 500
76–100	6 000
101–125	7 500
126–250	9 000
251–275	10 500
276–500	15 000
501–750	21 000
751–1 000	30 000
1 001–1 250	39 000
1 251–2 500	75 000
2 501–3 750	120 000
3 751–5 000	240 000
5 001 ir daugiau	Nustatys IBM, atsižvelgiant į faktinį poreikį

Pavyzdžiui: 16 Šimtų tūkstančių užsakymo eilučių vienetų užsiprenumeravusio Kliento Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą yra 1 020 eilučių. „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability“ prenumerata leidžia Klientui didinti pajėgumą po tūkstantį Užsakymo eilučių bet kurią valandą, turint Tūkstančio užsakymo eilučių teisę. Norint padidinti pajėgumą taikant 1 000 užsakymo eilučių per valandą kartotinį, galima įsigyti kelis papildomus vienetus.

Elementas	Pasiūlymo standartas
Atsargų įkėlimai	Atsargų atnaujinimai turi būti delta keitimai, dėl kurių per bet kurį slenkantįjį 15 min. laikotarpį į „IBM SaaS“ perkeliama ne daugiau nei 10 % viso katalogo.
Vidutiniškai eilučių krepšelyje	Nurodyta Operacijų dokumente
Katalogo dydis	Nurodyta Operacijų dokumente
Registruotieji pirkėjai	Nurodyta Operacijų dokumente

## 11.2 „IBM Order Management Service“ pasiūlymo standartai

Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą, palaikomas „Order Management Service“, didėja, didėjant metinių eilučių skaičiui. Jeigu Klientui reikia laikinai arba nuolat padidinti didžiausią eilučių skaičių per valandą, reikia užsisakyti „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“. Jeigu šis skaičius viršijamas, „IBM SaaS“ našumas gali sumažėti ir PLS nebebus taikoma. Papildyti pajėgumus galima įsigyjant „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“.

Šioje lentelėje nurodytas didžiausias palaikomas užsakymo eilučių per valandą skaičius, užsiprenumeravus atitinkamą Šimto tūkstančių užsakymo eilučių teisių vienetų skaičių:

Užsiprenumeruota Šimtas tūkstančių užsakymo eilučių vienetų	Didžiausias užsakymo eilučių per valandą skaičius
1	500
2–5	2 500
6–10	5 000
11–17	6 000
18–25	9 000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1 000	80 000
1 001–1 250	120 000
1 251–2 500	155 000
2 501–3 750	260 000
3 751–5 000	360 000
5 001–7 500	500 000
7 501–10 000	800 000
10 001 ir daugiau	Nustatys IBM, atsižvelgiant į faktinį poreikį

Pavyzdžiui: 42 Šimtų tūkstančių užsakymo eilučių vienetų užsiprenumeravusio Kliento Didžiausias užsakymo eilučių skaičius per valandą yra 18 000 eilučių. „Additional Peak Hourly Lines Capability“ prenumerata leidžia Klientui didinti pajėgumą po tūkstantį Užsakymo eilučių bet kurią valandą, turint Tūkstančio užsakymo eilučių teisę. Norint padidinti pajėgumą taikant 1 000 užsakymo eilučių per valandą kartotinį, galima įsigyti kelis papildomus vienetus.

Kiti „IBM SaaS“ taikomi pasiūlymo standartai ir apimtys nurodyti šioje lentelėje:

Elementas	Pasiūlymo standartas
Atsargų įkėlimai	Atsargų atnaujinimai turi būti delta keitimai, dėl kurių per bet kurį slenkantįjį 15 min. laikotarpį į „IBM SaaS“ perkeliama ne daugiau nei 10 % viso katalogo.
Vidutiniškai eilučių užsakyme	Nurodyta Operacijų dokumente
Katalogo dydis	Nurodyta Operacijų dokumente



### 11.3 „IBM Configure Price Quote Service Offering Standards“

„IBM Configure Price Quote Service Offering Standards“ nurodyti Operacijų dokumente.

## 12. Apibrėžtys

**Taikomoji programa** – IBM programinės įrangos produktai, užtikrinantys pagrindinę „IBM SaaS“ funkciją, įskaitant originalus ir visas arba dalines kopijas: 1) kompiuterio skaitomos instrukcijos ir duomenys, 2) komponentai, 3) garsinė ir vaizdinė medžiaga (pvz., vaizdai, tekstas, įrašai ar paveikslėliai), 4) susijusi licencijos medžiaga ir 5) licencijos naudojimo dokumentai arba raktai ir dokumentacija, kuriuos teikia IBM ir kuriuos Klientas gali pasiekti naudodamas „IBM SaaS“.

**Avarija** – natūralus arba žmogaus sukeltas įvykis, dėl kurio sutrinka gyvybiškai svarbių technologijų infrastruktūrų ir sistemų veikimas bei atsiranda sudėtinga arba negrįžtama „IBM SaaS“ triktis, kaip apibrėžta Avarinio atkūrimo plane.

**Avarinio atkūrimo planas** – numato išsamius kriterijus, reikalingus priimant sprendimą paskelbti Avariją, ir avarinio atkūrimo centro aktyvinimo procedūras, jeigu Avarija paveikia pirminę vietą. Avarinio atkūrimo planas peržiūrimas ir tikrinamas kasmet.

**Aplinka** arba **Taikomosios programos aplinka** reiškia Taikomosios programos diegiamą egzempliorių, įskaitant infrastruktūrą, reikalingą šiai Taikomajai programai palaikyti pagal jos numatytą naudojimo paskirtį, ir, atsižvelgiant į kontekstą, vadinama Integravimo aplinka, Tikrinimo aplinka, Priešgamybine aplinka, Gamybos aplinka arba Avarinio atkūrimo aplinka.

**Plėtiniai** – Kliento arba jo įgaliotosios trečiosios šalies pateikti programinės įrangos artefaktai, skirti „IBM SaaS“ išplėsti įdiegus Kliento verslo procesų srautą, specifiniams duomenų poreikiams tvarkyti ir užtikrinti Klientui būdingo prekės ženklo integravimą, palaikant Kliento verslo reikalavimus. Tai gali būti, neapsiribojant, programinės įrangos kodas, duomenų bazės plėtiniai, scenarijai arba failai, sukurti tinkinant Kliento „IBM SaaS“ naudojimą, įskaitant integravimus Trečiosios šalies paslaugose arba duomenų šaltiniuose. Atsakomybė už Plėtinius tenka Klientui.

**Eksplotavimo pradžia** – tai Gamybos aplinkos aktyvinimas, Klientui naudojant įprastai verslo veiklai ir (arba) Klientui naudojant, bet kokiū būdu, paslaugoms teikti savo klientams ir (arba) Klientui naudojant pajamoms generuoti.

**Integravimas / Sąsaja / Duomenų apdorojimas** – visos sąvokos reiškia kurią nors „IBM SaaS“ sąsajos arba ryšio vietą su išorine (IBM atžvilgiu) sistema arba paslauga. Integravimai / Sąsajos / Duomenų apdorojimas gali būti tarp Kliento vidinės pusės ERP sistemų, partnerių sistemos arba duomenų procesų, pvz., duomenų įkėlimų. Integravimai / Sąsajos / Duomenų apdorojimas paprastai naudojami duomenų mainų mechanizmuose ir gali būti stebimi.

**Mokėjimo kortelių pramonės (Payment Card Industry – PCI) sąskaitos duomenys** – mokėjimo kortelėje esanti kortelės savininko sąskaitos informacija arba su mokėjimo kortelės operacija susijusi informacija (įskaitant pagrindines debeto, kredito, išankstinio mokėjimo, el. pinigines, ATM, POS korteles), įskaitant Kortelės savininko duomenis (CHD) ir Slaptus sąskaitos duomenis (SAD), kuriems taikomos Mokėjimo kortelių pramonės duomenų saugos standarte (PCI DSS) nustatytos saugos ir tvarkymo rekomendacijos.

**Našumo tikrinimas** – naudojamas tikrinti „IBM SaaS“ gebėjimui palaikyti srauto / operacines apimtis, kurias nurodė Klientas ir nustatė IBM.

**Asmens identifikavimo informacijos (All)** – bet kokia informacija, kuri identifikuoja asmenį arba pateikia su asmeniu susijusią identifikavimo informaciją. All apima informaciją, susijusią su asmenine asmens sritimi (pvz., asmens namų adresas), bei informaciją, susijusią su asmens profesine arba verslo sritimi (pvz., asmens darbo adresas). Be to, All apima viešai pasiekiamus duomenis apie asmenį, pvz., internete pasiekiamą informaciją. All apima paties asmens duomenų rinkimo formose pateiktą informaciją, sistemiškai stebimą informaciją apie asmenį (pvz., asmens įgytą išsilavinimą arba kitas veiklas) ir iš duomenų valdiklio gautą informaciją apie asmenį (pvz., asmens polinkį įsigyti tam tikrus produktus arba jo kompetenciją). Reikėtų pabrėžti, kad pagal duomenų privatumo reikalavimus Austrijoje, Lichtenšteine ir Šveicarijoje All taip pat laikoma su juridiniais asmenimis susijusi informacija (pvz., įmonės pavadinimas). Kai kuriose šalyse All vadinama Asmens duomenimis.

**Duomenų atkūrimo taškas** – ilgiausias leistinas laikotarpis, per kurį dėl Avarijos gali būti prarasti IT paslaugos duomenys.

**Duomenų atkūrimo laikas** – tikslinis laikas (ir paslaugos lygis), per kurį po Avarijos turi būti atkurtas verslo procesas, paskelbiamas siekiant išvengti nepageidaujamų pasekmių dėl verslo tęstinumo pertrūkio.

**Saugos pataisa** – su sauga susijusio pažeidžiamumo, kuris paveikia Taikomąją programą, taisymas.

**Slapta asmens identifikavimo informacija (SAII)** – Asmens identifikavimo informacija (AII), kuriai dėl didesnės rizikos asmeniui duomenų atskleidimo atveju taikomos griežtesnės tvarkymo rekomendacijos.

SAII apima:

- Nacionalinius identifikavimo numerius
- Nacionalinius arba socialinio draudimo identifikatorius
- Banko sąskaitos numerius
- Paso informaciją
- Vairuotojo pažymėjimo ir valstijos ID informaciją
- Studento informaciją
- Kredito ir debeto kortelių numerius (CHD)
- Su sveikatos priežiūra susijusią informaciją
- Medicinos draudimo informaciją

Asmens pilietybės arba imigracijos statusas, medicininė informacija, etninės, religinės, seksualinės orientacijos arba gyvenamosios informacija, motinos mergautinė pavardė, gimimo data ir paskyros slaptažodžiai, naudojami kartu su asmens tapatybės informacija (gauti tiesiogiai arba netiesiogiai), taip pat yra Slapta AII.

SPII taip pat apima bet kokius kitus duomenis, kurie vietiniuose teisės aktuose, taikomuose Kliento „IBM SaaS“ naudojimui, yra laikomi slapta asmenine informacija.

**Trečiosios šalies paslaugos** – tai trečiosios šalies duomenų paslaugos, duomenų bazės, žiniatinklio paslaugos, programinė įranga arba kitas trečiosios šalies turinys, pasiekiamas „IBM SaaS“.

**Versijos naujinimas** – tai nauja pagrindinės Taikomosios programos versija arba leidimas, pakeičiantis ankstesnę versiją arba leidimą, ir dažniausi apimantis naujas savybes ir funkcijas. Versijos naujinimas paprastai laikomas IBM Inicijuotu leidimu, kaip apibrėžta anksčiau.

## A priedas

### 1. „IBM SaaS“ aprašas

„IBM Commerce on Cloud“ suteikia pardavimo ir vykdymo taikomosios programos funkcijas. IBM tvarko infrastruktūrą (tinklą, saugyklą ir skaičiavimo išteklius), teikia taikomosios programos versijos naujinimus ir palaiko infrastruktūrą bei atitinkamas saugos ir privatumo kontrolės priemones.

„IBM SaaS“ skirta tam, kad Klientas galėtų diegti Plėtinius, kurie patenkintų unikalius Kliento verslo reikalavimus.

#### 1.1 Pagrindinės prenumeratos

Toliau aprašytos „IBM SaaS“ prenumeratos parinktys (kiekviena „Pagrindinė prenumerata“), galimos „IBM SaaS“. Operacijos dokumente nurodyta, kuri (-ios) Pagrindinė (-ės) prenumerata (-os) buvo įsigyta (-os). Nuorodos šiame dokumente į „IBM SaaS“ taikomos įsigytai (-oms) Pagrindinei (-ėms) prenumeratai (-oms).

##### 1.1.1 „IBM Commerce Service“

„IBM Commerce Service“ – el. komercijos „IBM SaaS“, įgalinanti skaitmeninį pardavimą iš įmonių klientams („business-to-consumer“ – B2C), iš įmonių įmonėms („business-to-business“ – B2B), netiesiogiai per kanalo partnerius arba visais šiais būdais vienu metu. Pagrindinės galimybės:

- a. Katalogo tvarkymo rinkodara ir reklamos tipai
- b. Sutarčių tvarkymas
- c. Navigacija ir paieška
- d. Kainodaros palaikymas
- e. Sistemos integravimo palaikymas
- f. Kelių parduotuvių kūrimas ir tvarkymas

##### 1.1.2 „IBM Order Management Service“

„IBM Order Management Service“ – tai įvairiakanalių užsakymų tvarkymo „IBM SaaS“, leidžianti vidiniams ir išoriniams tiekimo šaltiniams pasiekti Kliento paslaugos lygius ir verslo taisykles. „IBM SaaS“ sujungia užsakymus iš kelių kanalų ir pateikia vieną poreikio, atsargų ir tiekimo visuotiniuose tinkluose, bendradarbiaujant su Kliento tiekėjais, rodinį. „IBM SaaS“ integruojama su sandėliu, finansiniais, mokesčių, mokėjimų ir kitais vidiniais bei išoriniais procesais.

„IBM Order Management Service“ apima:

- a. „Distributed Order Management“  
Kaupia, tvarko ir stebi užsakymus visais kanalais. Intelektualiojo tiekimo šaltinio variklis koordinuoja vykdymą visoje išplėstinėje įmonėje. Suteikia vieną užsakymų saugyklą, skirtą užsakymo gyvavimo ciklui modifikuoti, atšaukti, sekti ir stebėti.
- b. „Global Inventory Visibility“  
Sujungia atsargų informaciją iš kelių sistemų, sugeneruoja vieną visų tiekimų ir poreikių rodinį. Teikia rodinius, atsižvelgiant į vaidmenį.
- c. „Reverse Logistics“  
Susieja kelias grąžinimo / remonto užklausas su originaliais pardavimo užsakymais, kad įgalintų remonto gyvavimo ciklo sekimą. Seka atšauktas atsargas atgal iki atitinkamos vietos, atsižvelgiant į verslo taisykles.

##### 1.1.3 „IBM Configure Price Quote Service“

„IBM Configure Price Quote Service“ – tai „IBM SaaS“, kuri įgalina:

- a. Konfigūраторius  
Tinkinti produktus ir paslaugas, atsižvelgiant į kelias parinktis ir prekei būdingas verslo taisykles.
- b. Kainodara  
Tvarkyti ir naujinti atitinkamų Kliento rinkos segmentų produkto ir paslaugos kainodarą.

- c. Pasiūlymai  
Leidžia kurti kelis pasiūlymus, derėtis ir konvertuoti priimtą pasiūlymą į užsakymą.
- d. Katalogas  
Pateikia katalogų informaciją visoje paklausos grandinėje ir padeda valdyti produktų paslaugų, paketų, dalių ir priedų pardavimą.

## 1.2 IBM inicijuotų naujinimų diegimas

IBM atlieka reikiamą „IBM SaaS“ techninę priežiūrą ir naujinimus, kurie apima versijos naujinimų, pataisų ir Saugos pataisų (bendrai – IBM inicijuoti naujinimai) diegimą. IBM inicijuotų naujinimų diegimas neįskaičiuojamas į Klientui skirtas mėnesio Paslaugų užklausas.

Retkarčiais IBM inicijuoti naujinimai gali pakeisti arba viršyti „IBM SaaS“ teikiamas funkcijas, vartotojo paprogrames ar API. 180 d. po IBM inicijuoto naujinimo įdiegimo IBM teiks palaikymą nebegaliojančioms funkcijoms, vartotojo paprogramėms ir API. IBM pateiks Klientui nustatytas sprendimo alternatyvas ir atnaujintus IBM programavimo standartus. Klientas sutinka nepasibaigus 180 d. laikotarpiui nustoti naudoti nebegaliojančias funkcijas, vartotojo paprogrames ir API, pašalinti visas Plėtiniuose esančias nuorodas ir laikytis atnaujinto IBM programavimo standarto.

Prieš diegdama IBM inicijuotą naujinimą, IBM praneš apie tai Klientui prieš 90 dienų ir, prieš diegdama Saugos pataisą Gamybos aplinkoje, IBM praneš apie tai Klientui prieš 30 dienų. Tačiau IBM gali, neįspėjusi arba nesuteikusi Klientui bandomojo laikotarpio, taikyti Saugos pataisus, kurios, IBM nuomone, yra būtinos taisant rimtus Gamybos aplinkos taikomosios programos ir infrastruktūros sluoksnio pažeidžiamumus ir saugos pažeidimus.

IBM suteiks Klientui 60 dienų bandomąjį laikotarpį, skirtą patikrinti Integravimo ir Tikrinimo aplinkose prieš diegiant IBM inicijuotą naujinimą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkose. IBM suteikia Klientui 30 dienų bandomąjį laikotarpį Integravimo ir Tikrinimo aplinkose prieš diegiant Saugos pataisą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkose (bendrai – taikomas kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpis).

Klientui užbaigus IBM inicijuotą naujinimą per Kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpį, Klientas praneš IBM visas problemas arba informuos, kad IBM gali diegti IBM inicijuotą naujinimą Priešgamybinėje ir Gamybos aplinkose per 30 dienų iš karto po Kliento patvirtinimo.

Jeigu IBM inicijuotas naujinimas nebus įdiegtas Gamybos aplinkoje, pasibaigus Kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpiui, dėl rastų problemų Plėtinyje:

- a. Klientas privalės per 15 dienų pašalinti problemą ir leisti diegti IBM inicijuotą naujinimą;
- b. visos Sutartyje nurodytos garantijos „IBM SaaS“ nebus taikomos;
- c. IBM gali taikyti Klientui mokestį už papildomas išlaidas, kurias IBM patirs palaikydama neatnaujintą „IBM SaaS“; ir
- d. IBM savo nuožiūra gali prieš 30 dienų pateikti Klientui pranešimą, kad Kliento prieiga prie „IBM SaaS“ bus sustabdyta, jeigu IBM inicijuotas naujinimas nebus įdiegtas Gamybos aplinkoje. Nepaisant anksčiau nurodytų sąlygų, jeigu IBM negali įdiegti IBM inicijuoto naujinimo, kai Klientas uždelsia savo sutikimą dėl sudėtingos neišspręstos problemos, IBM savo nuožiūra gali kartu su Klientu abipusiu susitarimu nustatyti pataisymo ir diegimo planą.

Jeigu IBM nustato, kad dėl neįdiegto IBM inicijuoto naujinimo Gamybos aplinkoje atsirado arba gali atsirasti didelės svarbos saugos pažeidžiamumas, IBM gali nedelsdamas sustabdyti Kliento prieigą prie „IBM SaaS“, kol IBM inicijuotas naujinimas bus įdiegtas.

Jeigu IBM inicijuotas naujinimas lieka neįdiegtas Gamybos aplinkoje dėl Plėtinio problemos arba Klientas nedavė leidimo diegti keitimą ne dėl IBM inicijuoto naujinimo poveikio Plėtiniam, Klientas sutinka atlyginti žalą, ginti ir apsaugoti IBM nuo trečiosios šalies reikalavimų, kylančių dėl „IBM SaaS“ naudojimo po Kokybės užtikrinimo (QA) tikrinimo laikotarpio, tiek, kokia apimtimi pretenzijos buvo galima išvengti įdiegus IBM inicijuotą naujinimą.

## 1.3 Plėtiniai

Plėtiniai leidžia Klientui konfigūruoti „IBM SaaS“ pagal Kliento verslo reikalavimus, kuriant „IBM SaaS“ taikomajai programai skirtus programinės įrangos plėtinius. Plėtiniai yra turinys, teikiamas naudojant „IBM SaaS“, ir nėra „IBM SaaS“ dalis. Klientas atsakingas už visų Plėtinių kūrimą, valdymą, techninę priežiūrą ir palaikymą. Klientas gali sudaryti atskirą sutartį su IBM arba trečiosios šalies rangovu, specialiai raštu IBM įgaliotu kurti Plėtinius.

- a. Kliento sukurtiems Plėtiniams taikomos šios papildomos sąlygos:
- (1) Kurdamas ir teikdamas Plėtinius, Klientas sutinka laikytis Pasiūlymo standartų.
  - (2) Tikrindama Sutarties sąlygų laikymąsi, IBM turės teisę peržiūrėti ir patvirtinti arba atmesti Plėtinių projektavimo dokumentus, bandymo planus, bandymo rezultatus ir objekto kodą.
  - (3) IBM gali reikalauti Kliento atlikti IBM nurodytus našumo bandymus. Prieš pradėdamas naudoti „IBM SaaS“, Klientas iš anksto pateiks tokius projektavimo dokumentus, tikrinimo planus ir rezultatus bei objekto kodą IBM peržiūrėti per pagrįstą laiko tarpą ir bendradarbiaus su IBM sprendžiant IBM nustatytas problemas.
  - (4) Klientas sutinka naudoti ir prižiūrėti programą, skirtą apsaugoti nuo kenkėjiškos programinės įrangos, įskaitant virusus, Trojos arklius, aptarnavimo perkrovų ir kitų ardančių ir slaptų technologijų, kad jos nepatektų į Plėtinius.
  - (5) IBM gali stebėti ir nuskaityti Plėtinius, ieškodama saugos pažeidžiamumų ir (arba) kenkėjiškos programinės įrangos. IBM gali pašalinti Plėtinius iš bet kurios „IBM SaaS“ aplinkos arba sustabdyti „IBM SaaS“, kol saugos pažeidžiamumo arba kenkėjiškos programinės įrangos problema bus pašalinta.
  - (6) Plėtiniuose nebus įtraukta ir jie neįtrauks jokių trečiosios šalies komercinių arba supakuotų programinės įrangos produktų, kurie veiktų nepriklausomai nuo „IBM SaaS“, ir įtraukti bet kokius trečiosios šalies komercinius arba supakuotos programinės įrangos produktus yra draudžiama.
  - (7) Klientas privalo išmokyti darbuotojus ir palaikyti atitinkamą jų žinių ir įgūdžių lygį, reikalingą dirbant su „IBM SaaS“ ir Plėtiniais prenumeratos laikotarpiu. Visi reikalingi mokymai arba lavinimo programos vykdomos Kliento lėšomis. Jeigu IBM nustatys, kad Klientas negali atlikti privalomų užduočių be pagrįstos pagalbos, IBM išskirtinai savo nuožiūra pareikalaus, kad Klientas dalyvautų praktinių žinių perdavimo veikloje su IBM profesionaliais paslaugų darbuotojais. Tokia žinių perdavimo veikla, išskyrus atvejus, kai vykdoma ne tik IBM ir jos filialuose, vykdoma Kliento sąskaita. IBM už papildomą mokestį organizuos tokius mokymus Klientui, gavus Kliento prašymą.
  - (8) Klientas arba jo licencijų išdavėjai pasilieka visas Plėtinių, kuriuos pateikė IBM prieglobai „IBM SaaS“, teises, įskaitant nuosavybės ir turtines teises, arba licenciją. Klientas pareiškia ir garantuoja IBM, kad Klientas turi visas būtinas teises teikti Kliento Plėtinį IBM prieglobai „IBM SaaS“ ir nei Kliento Plėtinys, nei jo priegloba IBM „IBM SaaS“ nepažeidžia jokio trečiosios šalies patento arba autoriaus teisių.
  - (9) Klientas suteikia IBM pasaulinės, be mokesčių, visiškai apmokėtos, atšaukiamos, pakartotinai licencijuojamos licencijos pagrindu visas teises ir licencijas ir sutinka nedelsdamas įsigyti ir turėti galiojančius visų Plėtinių Reikalingus sutikimus, būtinus tam, kad IBM ir jos subrangovai galėtų nuomoti išteklius Plėtiniams ir vykdyti kitus savo įsipareigojimus. Pareikalavus, Klientas pateiks IBM tokių teisių, licencijų arba Reikalingų sutikimų įrodymą. IBM bus atleista nuo įsipareigojimų tokia apimtimi, kokia juos paveiks Kliento negebėjimas nedelsiant gauti ir pateikti IBM bet kurias iš tokių teises, licencijas arba Reikiamus sutikimus. Šioje pastraipoje „Reikiami sutikimai“ reiškia bet kokius sutikimus, licencijas arba patvirtinimus, kurie reikalingi norint suteikti IBM ir jos subrangovams teisę arba licenciją gauti prieigą prie Plėtinių, juos naudoti ir (arba) modifikuoti elektronine forma ir kitomis formomis išskirtinai, kai tai būtina veikiant pagal šį Paslaugos aprašą, įskaitant išvestinių darbų kūrimą, nepažeidžiant tokių Plėtinių teikėjų, licencijos išdavėjų arba savininkų nuosavybės teisių arba intelektinės nuosavybės teisių.
  - (10) Klientas užtikrins, kad kodas, duomenys ir kiti artefaktai, kuriuos Klientas realizavo per Plėtinius, nepadidins saugos rizikos arba nereikalaus papildomo sertifikavimo, jei tai aiškiai nesutarta su IBM šio Paslaugos aprašymo pakeitime arba priede. Neapsiribojant jokiais anksčiau pateiktomis nuostatomis, Klientas: (a) atliks žiniatinklio taikomosios programos ir statinio kodo pažeidžiamumo tikrinimus visuose Plėtiniuose, kad nustatytų bet kokias saugos spragas; ir (b) raštu atskleis IBM informaciją apie tokias spragas, kurios buvo identifikuotos pažeidžiamumo tikrinimo metu, esančias Plėtiniuose arba su jais susijusias.
- b. Klientas atsakingas už visų Plėtinių diegimą ir tikrinimą Integravimo ir Tikrinimo aplinkose.
- c. Prieš Eksploatavimo pradžią Klientas įdiegia Plėtinius Priešgamybinėje ir Avarinio atkūrimo aplinkose.

- d. Klientui pradėjus eksploatuoti, IBM įdiegs Plėtinius Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose, naudojant Paslaugos užklausa.
- e. Papildomi diegimai Integravimo, Tikrinimo, Priešgamybinėje arba Gamybos aplinkose, kuriuos IBM atliks palaikydama Plėtinius, pavyzdžiui, kuriant Plėtinius arba aktyvinant kitus integruotus komponentus, gali būti aprašyti atskirame IBM ir Kliento įsipareigojimų aprašyme ir už juos bus išrašyta atskira sąskaita faktūra, atsižvelgiant į tokiam įsipareigojimų aprašyme nurodytas sąlygas ir mokesčius.

#### 1.4 „IBM SaaS“ aplinkos

Pagrindinė „IBM SaaS“ suteikia programinės įrangos, kuriai IBM teikia palaikymą ir būtinus tinklą, techninę įrangą ir sistemos versijos naujinimus, vykdymo funkcinę infrastruktūrą. Kaip dalį Pagrindinės prenumeratos IBM suteikia po vieną iš toliau nurodytų aplinkų. Papildomų arba atskirų aplinkų, pateikus prašymą, galima įsigyti už papildomą mokestį.

- **Integravimo aplinka**

Suteikia atskirą, funkcinį atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri naudojama išskirtinai naujosios „IBM SaaS“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, integravimui ir funkciniam tikrinimui. Siekiant sukurti versiją, kuri būtų paruošta diegti Tikrinimo aplinkoje, Integravimo aplinką numatoma diegti kelis kartus per dieną.

- **Tikrinimo aplinka, dar vadinama Kokybės užtikrinimo (QA) aplinka**

Suteikia atskirą, funkcinį atžvilgiu lygiavertį gamybos egzempliorių ir palaikymo infrastruktūrą, kuri naudojama išskirtinai naujosios „IBM SaaS“, įskaitant Taikomąją programą ir visus Plėtinius, kokybės užtikrinimui, našumo ir galutiniam tikrinimui. Tikrinimo aplinkoje diegiami tik stabilūs kodų srutai, rengiant galutinį diegimą Priešgamybinėje, Gamybos ir Avarinio atkūrimo aplinkose.

- **Priešgamybinė aplinka**

Suteikia ribotą gamybos repliką, skirtą diegimui ir Kliento galutinių Taikomųjų programų su bet kokiais Plėtiniais konfigūracijų priimamiesiems tikrinimams. Ši aplinka visuomet tvarkoma pagal gamybos operacijų ir atitikties standartus, tačiau jai netaikomos Paslaugos lygio sutarties sąlygos. Tai pirminė Kliento atliekamų priimamųjų tikrinimų ir galutinio našumo įvertinimo / tikrinimo prieš pradėdant naudoti Gamyboje vieta.

- **Gamybos aplinka**

Galutinė visos „IBM SaaS“ gyvavimo ciklo tvarkymo metu vykdomos programinės įrangos vieta. Prieiga prie šios sistemos leidžiama tik IBM personalui ir įgaliotiems vartotojams. Gamybos aplinką sudaro Taikomoji programa, sistemos ir palaikymo sistemų infrastruktūra, kurią galutiniai vartotojai ir organizacijos Klientai pasiekia ir naudoja operaciniu pagrindu, vykdydami verslo procesus ir operacijas.

- **Avarinio atkūrimo aplinka**

Suteikia ribotą gamybos repliką, kurioje galima priglobti prenumeratos tomus ir kuri yra sinchronizuota su Gamybos aplinka bei palaikoma ramybės būsenos Priešgamybinėje infrastruktūroje. Avarinio atkūrimo aplinka palaikoma nuolatinės parengties būsenos, jei neišvengiamo įvykio metu gamybos duomenų centras taptų neatkuriamas ir IBM praneštų apie Avarinį įvykį. Suaktyvinus Avarinio atkūrimo aplinką, Priešgamybinė aplinka bus nebesiekiamą.

#### 1.5 „IBM SaaS“ integravimas

„IBM SaaS“ palaiko įvairius integravimo su senstelėjusiomis ir palaikomosiomis paslaugomis metodus. Toliau nurodytos galimybės teikiamos kaip „IBM SaaS“ dalis, naudojant virtualiąsias ar fizines grandines arba jų nenaudojant.

- **Taikomosios programos sąsaja (API)**

Programų, protokolų ir įrankių rinkinys, skirtas programinės įrangos ir taikomųjų programų kūrimui.

- **Pranešimų eilė (MQ)**

Užtikrina tarpprocesinį ryšį (IPC) arba ryšį tarp to paties proceso gijų. Todėl „IBM SaaS“ per „Java Messaging Service“ (JMS) ryšius gali būti MQ tinklų arba tiesioginio ryšio galiniu punktu. „IBM SaaS“ neužtikrina nei gaunamo ryšio taško, nei maršruto tarp dviejų (2) ar daugiau galinių punktų, kurie nėra „IBM SaaS“ dalis.

- Saugaus failų persiuntimo protokolas (SFTP) arba SSH failų persiuntimo protokolas  
Tinklo protokolas, leidžiantis pasiekti, persiųsti ir tvarkyti failus saugiam ir patikimam duomenų sraute. „IBM SaaS“ suteikia SFTP serverį, skirtą gaunamų failų, kuriuos naudos Plėtiniai, persiuntimui. Iš „IBM SaaS“ siunčiamų duomenų ir ataskaitų persiuntimą galima vykdyti naudojant „Java“ pagrįstą SFTP klientą, įmontuotą Taikomojoje programoje arba Plėtiniuose. Siekiant apsaugoti duomenis ramybės būsenoje, SFTP persiuntimas turi būti šifruojamas failų lygiu.

## 1.6 Stebėjimas

IBM atlieka toliau nurodytus stebėjimus, skirtus vertinti „IBM SaaS“ nuo fizinės techninės įrangos būklės iki „IBM SaaS“ našumo:

- Debesų kompiuterijos infrastruktūros stebėjimas  
Stebi debesų kompiuterijos infrastruktūros platformos būseną ir gerovę.
  - Taikomosios programos stebėjimas  
Stebi debesų kompiuterijos infrastruktūros platformos būseną ir gerovę.
  - Dirbtinis stebėjimas  
„Modeliuojami vartotojo spustelėjimai“, skirti kartu su Taikomąja programa veikiančių Plėtinių būsenai ir gerovei stebėti.
- a. Gamybos aplinkos stebėjimas
- (1) IBM reaguos į platformos stebėjimo priemones, atsižvelgiant į trikties ir poveikio svarbą. Aptiktą Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 1 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą.
  - (2) IBM stebės Kliento sukurtus dirbtinius naudojimo atvejus bei stebės ir atidarys atitinkamą palaikymo atvejį, atsižvelgiant į „IBM SaaS“ padarytą poveikį, ir pradės problemos skubumo nustatymą. Dirbtinis stebėjimas stebi tik „vartotojo modeliuotus spustelėjimus“. IBM stebi Kliento dirbtinį stebėjimą, kad įvertintų „IBM SaaS“ pasiekiamumo iš vartotojo perspektyvos. Tai atliekama naudojant automatizuotą nurodytos vartotojo patirties paspaudimų kelio modeliavimo metodą.
- b. Ne gamybos aplinkos stebėjimas
- (1) Aptiktą Tikrinimo ir Priešgamybinės aplinkos Taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 2 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir pradės problemos skubumo nustatymą. Jeigu problema iškyla Kliento atsakomybės srityje, IBM praneš apie tai Klientui ir toliau seks atvejį.
  - (2) Aptiktą Integravimo aplinkos taikomosios programos nepasiekiamumą IBM laikys 3 sudėtingumo lygio palaikymo atveju ir problemą spręs atkurdama paskutinę žinomą darbinę atsarginę kopiją arba įdiegdama iš naujo.

## 1.7 Atsarginės kopijos kūrimas

IBM mažiausiai kartą per dieną vietinio disko saugykloje kurs Gamybos, Priešgamybinių ir Avarinio atkūrimo duomenų atsargines kopijas. Duomenys apima pagrindinės infrastruktūros konfigūraciją, produkto konfigūraciją, Plėtinius ir failus, reikalingus sugedusiai sistemai atkurti. Vietinės atsarginės kopijos naktį bus perkeltamos į nuotolinę saugyklą ir laikomos septynias dienas. Atsarginės kopijos papildoma Avarinio atkūrimo planą.

## 1.8 Avarinis atkūrimas

Kliento atkūrimo galimybes IBM teiks Kliento Gamybos aplinkos 3 pakopos avarinio atkūrimo įrangai. IBM atliks Avarinį atkūrimą taikydama komerciniu atžvilgiu pagrįstus veiksmus ir atkurs „IBM SaaS“ per 48 val. Duomenų atkūrimo laiką (DAL) ir per 24 val. Duomenų atkūrimo tašką (DAT). IBM paskelbus apie Avarinį įvykį, IBM susisieks su Klientu per nurodytas valandas, atsižvelgiant į atkūrimo proceso būseną, įskaitant su RTO ir RPO susijusį progresą. Suaktyvintus Avarinio atkūrimo aplinką, Priešgamybinę aplinką bus nebe pasiekiami.

## 1.9 Duomenų saugyklos priskyrimas

Kliento duomenų saugykla priskiriama Gamybos aplinkai ir apima tokio dydžio saugyklą, kurioje tilptų dvejų (2) metų istoriniai Užsakymo eilučių duomenys, į kuriuos Klientas turi teisę, kaip nurodyta Operacijų dokumente. Jei šios ribos viršijamos, atsižvelgiant į sistemos saugyklos įvykius, Klientas privalės priskirti papildomas saugyklos vietas savo sąskaita.

## 1.10 Bendrai naudojama infrastruktūros pašto tarnyba (tik siunčiami)

Bendrai naudojamo pašto pristatymo paslauga teikiama kaip dalis „IBM SaaS“. Klientai gali konfigūruoti taikomąsias programas naudoti šiuos bendrintus išteklius ne verslo svarbiems el. laiškam, pranešimams, sistemos lygio būsenos el. laiškam ir (arba) el. pašto įspėjimams. „IBM SaaS“ galima nemokamai naudoti operaciniams el. laiškam, tačiau IBM negarantuoja pristatymo, nepalaiko masinių el. laiškų kampanijų ir nešalina el. pašto trikčių, pvz., el. pašto šiukšlių iš trečiosios šalies el. pašto sistemų. Klientas gali sudaryti sutartį su atskira el. pašto tarnyba (pvz., „IBM Marketing Cloud“) ir gauti el. laiškų pristatymo garantijas, patobulintas pristatymo parinktis bei operacinių el. laiškų ir rinkodaros kampanijų (masinių el. laiškų) palaikymą. Norint integruoti su trečiosios šalies pašto tarnyba, reikia, kad tokia tarnyba veiktų su Plėtiniais, ir būtina pasirašyti atskirą sutartį su teikėju.

## 2. Nustatymas ir parengimas gamybai

IBM ne ilgiau nei šešis mėnesius vykdys nustatymo veiklas, kad parengtų „IBM SaaS“ kaip Parengtą gamybą. Nustatymo veiklos apima:

- a. „IBM SaaS“ aplinkų parengimą;
- b. naujausios Taikomosios programos versijos su visomis taikomomis pataisomis diegimą Taikomosios programos aplinkose;
- c. tinklo ryšio ir ryšių su Kliento vidinės pusės sistemomis nustatymą; ir
- d. Gamybos aplinkos parengimą įgalinti Klientą atlikti pradinį Kliento Plėtinių diegimą.

Jeigu nustatymo veiklos dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių trunka ilgiau nei šešis mėnesius, Klientui kiekvieną mėnesį bus taikomas Nustatymo pagal pareikalavimą mokeskis. Nustatymo veiklos neapima diegimo paslaugų (įskaitant Kliento el. komercijos sprendimo, kurį palaiko „IBM SaaS“, tinkinimą, konfigūravimą ir diegimą arba kitų konkretaus Kliento verslo arba techninių poreikių tenkinimą, įskaitant volumetrinius reikalavimus, išvaizdą ir kt., sąsajos reikalavimus ir Plėtinių kūrimą), kurios bus tvarkomos pagal atskirą paslaugų sutartį.

„Parengta gamybai“ yra, kai atitinka šiuos kriterijus: (1) baigtos nustatymo veiklos ir (2) Klientas užbaigė pradinį Plėtinių diegimą Gamybos aplinkoje.

Operacijų dokumente nurodyti „IBM SaaS“ prenumeratos mokesčiai pradedami taikyti, kai yra Parengta gamybai.

## 3. Pasirinktinės / papildomos funkcijos

### 3.1 Pasirinktinės aplinkos

Toliau nurodytas pasirinktines aplinkas galima naudoti kaip pagrindinės „IBM SaaS“ priedą arba kaip atskirą aplinką.

- a. Integravimo aplinkos parinktis

Teikia Integravimo aplinką, kurią naudojant galima tvarkyti atskirus kodų srautus arba tikrinti. Integravimo aplinkos parinktis neapima Paslaugos užklausos priskyrimo. Galimos šios parinktys:

- (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. Tikrinimo aplinka

Teikia Tikrinimo aplinką, kurią naudojant galima tvarkyti atskirus kodų srautus ir tikrinti. Tikrinimo aplinkos parinktis neapima Paslaugos užklausos priskyrimo. Galimos šios parinktys:

- (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. Bandyto aplinka

Teikia Gamybos aplinką, skirtą antriniam klientų rinkiniui, tvarkomą pagal gamybos standartus ne ilgiau nei 12 mėnesių. Ši parinktis veikia pagal gamybos standartus ir suteikia galimybę tikrinti įtraukiant svarbius klientus. PLS ir avarinis atkūrimas neįtraukti. Bandyto aplinkos parinktis apima Paslaugos užklausos priskyrimą dvidešimčiai (20) trisdešimties (30) minučių Paslaugos užklausos vienetų. Galimos šios parinktys:



- (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 Tinklo integravimo parinktys

Toliau nurodytos palaikomos, bet nebūtinės, integravimo su Kliento tinklais parinktys.

a. Baltasis interneto ryšių sąrašas

Riboja prieigą prie „IBM SaaS“ arba „IBM SaaS“ dalių konkrečiais internetiniais viešaisiais adresais. Ribota prieiga suteikia lankstumo riboti prieigą prie Kliento priskirtų vietų. Baltasis sąrašas įtrauktas į „IBM SaaS“.

b. Virtualus privatusis tinklas (VPN) internetu

Išplečia privatųjį tinklą viešajame tinkle. VPN sukuriamas nustatant virtualųjį tiesioginį ryšį, naudojant priskirtuosius ryšius, virtualiuosius tunelių protokolus arba eismo šifravimą. VPN reikalingas „IBM SaaS“ tik tuo atveju, jei integravimo ryšys yra nešifruotas arba netinkamai apsaugotas internete. Perteklinės grandinės reikalingos siekiant užtikrinti gerą pasiekiamumą. VPN neįtrauktas į Pagrindinę prenumeratą ir yra įsigyjamas kaip pasirenkamas „IBM SaaS“ Priedas. VPN pasiekiamas kaip pasirenkama dalis „IBM Commerce on Cloud Add-on VPN“.

c. Tiesioginis ryšys su „SoftLayer“

Naudoja „Single Mode Fiber“ (SMF) ryšį nuo Kliento nuotolinės vietos iki „SoftLayer“ Buvimo vietos, naudojant Kliento suteiktą teikėjo paslaugą, pavyzdžiui, bet neapsiribojant, „Multiprotocol Label Switching“ (MPLS) arba „Metro Area Network“ (MAN) ir t. t. Perteklinės grandinės reikalingos norint užtikrinti gerą pasiekiamumą, kurį galima nutraukti atskirose „SoftLayer“ tinklo vietose. Tiesioginis ryšys neįtrauktas į Pagrindinę prenumeratą ir yra įsigyjamas kaip pasirenkamas „IBM SaaS“ Priedas.

d. Turinio teikimo tinklas (CDN)

Atsižvelgiant į verslo poreikius, gali tekti didinti našumą iki galutinio vartotojo. Galutinis vartotojas gali būti el. komercijos pirkėjai arba klientų aptarnavimo atstovai, kurie dėl verslo pobūdžio gali būti kitoje konkrečiaus regiono dalyje arba keliuose regionuose. CDN neįtrauktas į „IBM SaaS“. Už trečiosios šalies CDN, kuris atitiktų Kliento našumo poreikius, įvertinimą, parengimą ir įsigijimą atsako Klientas.

### 3.3 „IBM SaaS“ priedai

a. Toliau nurodyti priedai galimi su kiekviena Pagrindine prenumerata:

(1) „IBM Call Center for Commerce on Cloud“

Klientų aptarnavimo atstovo matomumas bei pardavimo ir užsakymo procesų vykdymas „IBM Commerce“ arba „IBM Order Management Services“.

(2) „IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade“

Užtikrina geresnį verslo tęstinumą, suteikiant keturias valandas RTO ir dvi valandas RPO.

(3) „IBM Commerce on Cloud Add-on Storage“

(4) „IBM Commerce on Cloud Add-on VPN“

(5) „IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB“

Prijungia „IBM SaaS“ prie nuotolinio duomenų centro, kuriame naudojama vieno gigabaito fizinė grandinė MPLS, MAN arba panaši privati grandinė.

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

Prijungia „IBM SaaS“ prie nuotolinio duomenų centro, kuriame naudojama 10 gigabaitų fizinė grandinė MPLS, MAN arba panaši privati grandinė.

(7) „IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support“

Užtikrina ne 1 sudėtingumo lygio palaikymą papildomoje antrojoje arba trečiojoje laiko juostoje.

- b. Toliau nurodyti priedai pasiekiami tik su „IBM Commerce Service“ Pagrindine prenumerata:
- (1) „IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service“  
Leidžia Klientui tinkinti sudėtingus produktus ir paslaugas internetinėje parduotuvėje, taikant kelias parinktis ir prekei būdingas verslo taisykles.
- c. Toliau nurodyti priedai pasiekiami tik su „IBM Order Management Service“ Pagrindine prenumerata:
- (1) „IBM Order Management Supply Collaboration“  
Automatiškai sukuria pirkimo užsakymus (PU), skirtus siųsti tiekėjams kaip tiesioginio pristatymo arba papildymo užsakymus, tvarko PU gyvavimo ciklą ir seka išimtis, įskaitant automatinį užsakymo būsenos pagal susietus PU naujinimą.
  - (2) „IBM Order Management Delivery and Service Scheduling“  
Leidžia planuoti pristatymą, diegimą ir kitas papildomas paslaugas užsakymo operacijos metu. Naudojami taisyklėmis pagrįsti pasižadėjimas, teikėjo pasirinkimas ir komandos priskyrimas, taikant integruotą atsargų kontrolę, pristatymą ir paslaugų vykdymą.
  - (3) „IBM Order Management Pricing“  
Teikia taisyklėmis pagrįstą kainodarą, remiantis konfigūruotais užsakymais kaip bendra tarpkanalinės kainodaros paslauga.
  - (4) „IBM Order Management Quoting“  
Leidžia kurti pasiūlymus ir derėtis dėl jų, automatizuoti patvirtinimo procesą ir realizuoti kainos taisykles.
  - (5) „IBM Order Management Configurator“  
Leidžia klientams, pardavimo atstovams ir kanalo partneriams tinkinti sudėtingus produktus ir paslaugas, remiantis keliomis parinktimis ir prekei būdingomis taisyklėmis.
  - (6) „IBM Order Management Store“  
Įgalina bendrąjį fizinių parduotuvės atsargų, kurias tvarko parduotuvės darbuotojai, vaizdą:
    - (a) Atsargų patikrinimas ir užsakymo pateikimas realiuoju laiku
    - (b) Alternatyvios vykdymo parinktys
      - (i) Atsiėmimas parduotuvėje
      - (ii) Siuntimas iš parduotuvės
      - (iii) Tiesioginis siuntimas iš paskirstymo centro
    - (c) Specialieji užsakymai
  - (7) „IBM Order Management Store Inventory Management“  
Leidžia parduotuvės vartotojams naudoti išplėstinę atsargų buvimo vietos informaciją (kurioje parduotuvės vietoje galima rasti atsargas) ir išplėstines funkcijas, pvz., kelių užsakymų partijos surinkimo vienu parduotuvės apėjimu.

### 3.4 Mokesčio už naudojimą paslaugos

Siekdamas prisitaikyti prie kalendorinių mėnesių, kuriais „IBM SaaS“ palaikomas didžiausias Užsakymo eilučių per valandą skaičius viršija didžiausią leistiną Užsakymo eilučių skaičių, Klientas gali padidinti proveržio galimybes, palyginti su standartinėmis, kurios nurodytos toliau esančiame skyriuje Pasiūlymo standartai. Proveržio galimybes galima didinti po 1 000 Užsakymo eilučių per valandą ir mokestis taikomas už naudojimą. Mokestis už šią galimybę Klientui gali būti taikomas tai mėnesiais, kuriais jis pateikė prašymą išplėsti apdorojimo galią ir tik tokį laiko tarpą, per kurį Klientas galėjo naudotis galimybe. Šią paslaugą būtina užsisakyti iš anksto ne mažiau nei prieš 60 dienų prieš numatomo proveržio mėnesį (-ius). Proveržio galimybė taikoma šiems pasiūlymams:

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

### 3.5 Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos ir Nustatymo paslaugos

- a. Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos galimos visuose Pagrindiniuose prenumeratos pasiūlymuose, praėjus šešių mėnesių nustatymo laikotarpiui, jei Parengimas gamybai neįvykdomas per ne daugiau nei šešis mėnesius. Nustatymo pagal pareikalavimą dalies mokestis nuskaitomas už

kiekvieną mėnesį, per kurį „IBM SaaS“ nepasiekia Parengimo gamybai būsenos. Galimos šios Nustatymo pagal pareikalavimą paslaugos:

- „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“

Ši Nustatymo paslauga nustato papildomas Paslaugos užklauso valandas, kad Klientas galėtų naudoti daugiau, nei įtraukta į Pagrindinę prenumeratą, mėnesio Paslaugos užklauso valandų.

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

Ši Nustatymo paslauga leidžia prenumeratos pagrindu pasirinkti Tiesioginio ryšio 1 GB pasiūlymą. Ši Nustatymo paslauga reikalinga, norint palengvinti šio pasiūlymo naudojimą.

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

Ši Nustatymo paslauga leidžia prenumeratos pagrindu pasirinkti Tiesioginio ryšio 10 GB pasiūlymą. Ši Nustatymo paslauga reikalinga, norint palengvinti šio pasiūlymo naudojimą.

## B priedas

IBM užtikrina toliau nurodytus „IBM SaaS“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamama Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

### 1. Pasiekiamumo kreditai

Pirmą kartą įvykiui paveikus „IBM SaaS“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „IBM SaaS“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo Kliento pranešimo apie įvykį iki „IBM SaaS“ atkūrimo laiko ir neapima:

- a. suplanuotos arba iš anksto paskelbtos prastovos dėl techninės priežiūros laiko;
- b. nuo IBM nepriklausančių priežasčių;
- c. problemų dėl Kliento ar trečiosios šalies turinio arba technologijos, konstrukcijos arba instrukcijų;
- d. nepalaikomų sistemos konfigūracijų arba kitų Kliento klaidų;
- e. Kliento sukeltų saugos incidentų arba Kliento saugos bandymų;
- f. Plėtinių;
- g. Plėtinių trikčių bandant panaudoti, iškviešti ar tinkamai veikti atitinkamoje Paslaugos API arba Vartotojo paprogramėje;
- h. netinkamo Paslaugos API arba Paslaugos funkcinės galimybės naudojimo;
- i. jokios konfigūracijos, nustatymo arba keitimo, kurie nepriklauso nuo IBM ir daro įtaką pasiekiamumui;
- j. IBM negalėjimo diegti Saugos pataisą gamyboje dėl Kliento atsisakymo patvirtinti tokį diegimą arba kitų Kliento įvykdytų veiksmų, blokuojančių tokį diegimą; arba
- k. „IBM SaaS“ naudojimo didesne, nei nurodyta atitinkamuose Pasiūlymo standartuose, apimtimi.

IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „IBM SaaS“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „IBM SaaS“ dalies.

Jeį naudojamas „IBM SaaS“ paketas (atskiri „IBM SaaS“ pasiūlymai, supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „IBM SaaS“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „IBM SaaS“ paketu.

### 2. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Jei „IBM SaaS“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „IBM SaaS“ kainą, kuri

galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.	= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį
<hr/>	
Iš viso 43 200 minučių	

## 2.1 Išimtys

Ši PLS netaikoma: (1) Bandymo aplinkoje; (2) jei Klientas pažeidė bet kokius materialinius įsipareigojimus, nurodytus Paslaugos apraše arba Sutartyje, įskaitant, be apribojimų, įsigytus prenumeratos lygius, arba bet kokius mokestinius įsipareigojimus, nurodytus Operacijų dokumente; (3) IBM negalėjimui diegti Saugos pataisą gamyboje dėl Kliento atsisakymo patvirtinti tokį diegimą arba kitų Kliento įvykdytų veiksmų, blokuojančių tokį diegimą; (4) Plėtiniams; Plėtinių triktims bandant panaudoti, iškviešti ar tinkamai veikti atitinkamoje „IBM SaaS“ API arba Vartotojo paprogramėje; (5) netinkamai „IBM SaaS“ API arba „IBM SaaS“ funkcinei galimybei; arba (6) bet kokiai konfigūracijai, nustatymui arba keitimui, kurie nepriklauso nuo IBM ir daro įtaką pasiekiamumui.