

## IBM Commerce on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Miljøalternativer
  - 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
- Basisabonnementsalternativer
  - 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

- Pay Per Use-tjenester
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On Demand-oppsettjenester og oppsettjenester
  - 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Hundre tusen ordrelinjer** (Hundred Thousand Order Lines) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Ordre er en dokumenttype som er definert i IBM SaaS. Ordrelinjer er varelinjene i en Ordre. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Ordrelinjer som administreres eller behandles av IBM SaaS, avrundet oppover til nærmeste hundre tusen, i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. **Tusen ordrelinjer** (Thousand Order Lines) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Ordre er en dokumenttype som er definert i IBM SaaS. Ordrelinjer er varelinjene i en Ordre. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Ordrelinjer som administreres eller behandles av IBM SaaS, avrundet oppover til nærmeste tusen, i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. **Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel gjennom et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- d. **50 Autoriserte brukere** (50 Authorized Users) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel gjennom et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS, avrundet oppover til nærmeste femti, i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- e. **Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- f. **Time** (Hour) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall hele eller delvise Timer for IBM SaaS som brukes i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- g. **Tilkobling** (Connection) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilkobling er en link eller tilknytning for en database, applikasjon, server, eller annen type av enhet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Tilkoblinger som har vært eller blir opprettet til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- h. **Terabyte** er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Terabyte er 2 opphøyd i 40 byte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall Terabyte som behandles av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Krav til rettigheter for IBM Configure Price Quote

IBM Configure Price Quote Service er tilgjengelig under målenheten 50 Autoriserte brukere. Kunden må ha tilstrekkelig antall rettigheter for sine Direct Sales-brukere og Partner Sales-brukere separat, og en enkelt rettighet til 50 Autoriserte brukere kan ikke benyttes for både Direct Sales-brukere og Partner Sales-brukere. "Direct Sales"-brukere er de av Kundens ansattes som konfigurerer og gir pristilbud for komplekse produkter eller produkter med flere varelinjer til Kundens potensielle kunder. "Partner Sales"-brukere er ansatte hos Kundens forhandlere eller distributører.

#### 3.2 Priser for oppsett og on-demand-oppsett

Oppsettomkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument.

#### 3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

#### 3.4 Betaling per bruk (Pay per Use)

Pay per Use-beløp som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, skal gjelde når Kunden ber om aktivering av Pay Per Use-delen.

### 4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

### 5. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS gis via telefon, e-post og et online-system for problemrapportering. IBM vil gjøre IBM Software as a Service Support Handbook, som finnes på adressen [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf), tilgjengelig for Kunden, og denne håndboken inneholder kontaktinformasjon for teknisk støtte samt informasjon om prosesser og annen informasjon. Teknisk støtte tilbys sammen med IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## 5.1 Vurdering av saker

Som en del av IBM SaaS vil IBM-teamet behandle saker som omfatter problemer med IBM SaaS ("Vurdering av saker") gjennom Kunden eller Kundens autoriserte tredjepart. Som en del av Vurderingen av saker undersøker IBM problemet ved hjelp av diagnostikkoppgaver. Hvis det blir funnet at årsaken er knyttet til IBM SaaS, IBM-støttede Utvidelser (som Kunden har inngått en separat avtale med IBM om) eller infrastruktur, behandler IBM saken frem til problemet er løst. Hvis løsningen finnes innenfor et område som Kunden er ansvarlig for, fremskaffer IBM relevant diagnoseinformasjon som er avdekket i vurderingsprosessen, til hjelp for Kunden eller Kundens autoriserte tredjepart i problemløsningen, og fortsetter å utføre saksbehandling gjennom saksbehandlingsverktøyene.

## 5.2 Vedlikeholdsperioder

IBMs standard ukentlige vedlikeholdsperioder er planlagt for IBM SaaS. Disse vedlikeholdsperiodene gir Kunden mulighet til å be om at applikasjonsversjoner blir tatt i bruk i Kundens Produksjonsmiljø. Begrensninger kan gjelde, og koordinering med IBM er nødvendig. Disse vedlikeholdsperiodene betyr ikke nødvendigvis at IBM SaaS tas ned eller er utilgjengelig, og avbrudd i Tjenesten søkes minimert for IBMs aktiviteter. Hvis Kunden har vedlikeholdsaktiviteter for Kundens egne utvidelser, må disse vedlikeholdsaktivitetene utføres i vedlikeholdsperiodene. IBM varsler Kunden hvis IBM SaaS ikke vil være tilgjengelig i vedlikeholdsperiodene, og planlagt nedetid for IBM SaaS skal ikke overstige åtte timer i en kalendermåned.

Andre planlagte og ikke-planlagte (nødvedlikehold) nedetider kan oppstå, og Kunden blir varslet om når IBM SaaS ikke vil være tilgjengelig, minst en arbeidsdag på forhånd, med mindre IBM vurderer at fare for sårbarhet, risiko for tap eller risiko for Tjenestens integritet er høy.

## 6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 6.1 Safe Harbor-overholdelse

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### 6.3 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## 7. Beskyttelse av personopplysninger og datasikkerhet

Denne IBM SaaS-løsningen følger IBMs retningslinjer for datasikkerhet og personvern, som er tilgjengelig på adressen <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, samt eventuelle tilleggsbetingelser som fremkommer i dette punktet. Endringer i IBMs retningslinjer for datasikkerhet vil ikke redusere IBM SaaS-løsningens sikkerhet.

IBM SaaS krypterer innhold under overføring av data mellom IBMs nettverk og sluttpunktnettverkene eller -maskinene, avhengig av hvilken protokoll som er brukt. IBM anbefaler, men krever ikke, at dataene er beskyttet gjennom kryptering på filnivå når de er lagret (at rest), med mindre de inneholder Identifiserbare personopplysninger. I slike tilfeller må dataene krypteres. Kunden er ansvarlig for å sikre at overføring av innhold skjer via en sikker protokoll (for eksempel SFTP) når data overføres.

### 7.1 Personopplysninger og lovregulert innhold

Denne IBM SaaS-løsningen er ikke utformet i henhold til bestemte sikkerhetskrav for lovregulert innhold, som personopplysninger eller sensitive personopplysninger. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om denne IBM SaaS-løsningen oppfyller Kundens behov knyttet til typen innhold Kunden bruker i forbindelse med IBM SaaS. Lovregulerte og sensitive data er ikke tillatt i IBM SaaS med mindre det er uttrykkelig oppgitt i dette punktet eller i en skriftlig avtale mellom IBM og Kunden.

IBM SaaS kan brukes til å behandle, lagre, overføre og utlede informasjon fra Identifiserbare personopplysninger fra Kundens kunder, brukere, personale og andre personer som kan få tilgang til IBM SaaS, der lovgivningen tillater dette. Andre typer av lovregulerte sensitive data, som Sensitive identifiserbare personopplysninger og Personlige helseopplysninger, er ikke tillatt i IBM SaaS.

### 7.2 PCI-kontodata

IBM SaaS er ikke beregnet på lagring, overføring og behandling av PCI-kontodata (PCI=Payment Card Industry). For å begrense risikoen for eksponering, må PCI-kontodata omdirigeres, "punched out" med en iFrame eller annen teknologi som sender PCI-kontodataene fra Kundens nettleser direkte til den PCI-kompatible betalingsleverandøren.

Om nødvendig tillater IBM SaaS at PCI-kontodata traverserer nettverket og behandles på serverbilder innenfor DMZ og applikasjonsklassen. PCI-kontodataene kan behandles i minnet og videresendes til Kundens betalingsleverandør, men kan ikke overføres til databasen eller skrives til et filsystem på noen enhet med IBM SaaS.

IBM skal i abonnementsperioden overholde PCI DSS-standarden (Payment Card Industry Data Security Standard) for de kontrollene som utføres av IBM SaaS. De aktuelle kontrollene dokumenteres gjennom et Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D), som inneholder en AOC (Attestation of Compliance), eller gjennom en passende rapporteringsmetode angitt av PCI DSS-standarden.

## 8. Generelt

### 8.1 Tjenesteforespørsler

En "Tjenesteforespørsel" er en forespørsel fra Kunden som faller utenfor standardstøtten for IBM SaaS, der IBM kan gi assistanse eller utføre arbeid på vegne av Kunden. Eksempler på mulige Tjenesteforespørsler kan omfatte, men er ikke begrenset til, følgende: (1) dataforespørsler – dataoppdateringer, databasekonfigurering, databasespørringer; (2) filoperasjoner – finne, flytte, analysere og levere filer; (3) omstarter forespurt av Kunden utenfor Vedlikeholdsperioder – Applikasjon eller server; (4) løsning av brukergenererte inndataproblemer, f.eks. der en bruker i vanvare har påvirket dataintegriteten til Applikasjonen, og som bare kan løses gjennom teknisk inngrep; (5) integreringspunktvedlikehold som involverer tredjepartsavhengigheter eller tjenestepartnere; (6) endring av en brannmurregel, som ikke er knyttet til et problem med IBM SaaS-støtten; (7) kjøring av en rapport mot databasen; (8) databaseskjemaendringer; (9) integreringspunktendringer som krever infrastrukturendringer, f.eks. brannmurer og meldingsformidling; og (10) mindre dataendringer.

Hver Tjenesteforespørsel måles i enheter på 30 minutter. For eksempel vil Tjenesteforespørsler som krever 30 eller færre minutter, telle som 1 Tjenesteforespørsel i den månedlige tildelingen.

Tjenesteforespørsler som krever en time med støttetjenester, teller som 2 Tjenesteforespørsler i den månedlige tildelingen.

IBM SaaS omfatter en månedlig tildeling på femti (50) timer, inndelt i ett hundre (100) 30-minutters Tjenesteforespørsels-enheter. Ubrukte Tjenesteforespørsels-enheter overføres ikke til påfølgende måned. Ekstra Tjenesteforespørsels-enheter kan anskaffes.

## 8.2 Kundereferanse

Kunden samtykker i at IBM kan omtale Kundens firmanavn og de generelle egenskapene til IBM SaaS og tilknyttede tjenester som IBM har levert Kunden, overfor IBMs andre kunder og potensielle kunder, som en tilkjennegevingelse av IBMs erfaringer, med mindre Kunden og IBM skriftlig avtaler noe annet.

## 8.3 IBMs bruk av Kundedata

IBM kan samle inn og analysere anonyme og aggregerte data knyttet til Kundens bruk av IBM SaaS, og kan utarbeide rapporter, undersøkelser og analyser, samt andre arbeidsprodukter som er et resultat av denne innsamlingen og analysen (samlet kalt "Sammenfattede data"). IBM beholder all eiendomsrett til Sammenfattede data. IBM kan kopiere Kundens data til en testserver i Testmiljøet kun til det formål å teste og forbedre kvaliteten på IBMs produkter.

## 8.4 Forpliktelser ved opphør

I tillegg til forpliktelser etter opphør som fremgår i Avtalen, gjelder følgende ved utløp eller opphør av Avtalen eller denne Tjenestebeskrivelsen, uansett årsak:

- a. IBM skal, vederlagsfritt og på skriftlig forespørsel fra Kunden innsendt innen 30 dager etter utløp eller opphør, levere Kunden en fullstendig kopi av Kundens gjeldende transaksjonsdata, i et format som er tilgjengelig i Applikasjonen, og etter avlevering av slike data, slette arkiverte data.
- b. Hvis Kunden krever en formell opphørsplan, skal arbeidsinnsats eller kostnader påløpt IBM ved støtte til overføringen av Miljøene til et datasenter utenfor IBM, fremkomme i en separat avtale med priser og betingelser akseptert av partene.

## 9. Skadesløsholdelse fra Kundens side

Med hensyn til IBM SaaS-løsningen beskrevet her, skal Kunden ivareta interessene til og holde IBM skadesløs overfor ethvert krav fra tredjepart som oppstår på grunn av eller i forbindelse med 1) innhold som er opprettet innenfor ett eller flere Miljøer av Kunden eller Kundens utvalgte tredjepart, eller på annen måte er levert, lastet opp eller overført til et Miljø av Kunden eller Kundens utvalgte tredjepart (det foregående ekskluderer innhold levert av eller på vegne av IBM, hvis slikt finnes), 2) data som er opprettet innenfor IBM SaaS av eller på vegne av Kunden, eller levert, lastet opp eller overført til Miljøet av Kunden, eller 3) Kundens eller Kundens IBM SaaS-brukeres mangel på overholdelse av bruksrestriksjoner for IBM SaaS, som fremgår i Avtalen, under forutsetning av at: (i) skriftlig varsel om et slikt krav er gitt Kunden umiddelbart; (ii) Kunden har full kontroll over forsvar og forlik ved slike krav; og (iii) IBM gir Kunden all rimelig informasjon og assistanse på forespørsel fra Kunden, og på Kundens egen bekostning.

## 10. Tredjepartstjenester

IBM SaaS kan inneholde integreringer med, linker til, eller kan brukes for å få tilgang til, Tredjepartstjenester. Tilgang til Tredjepartstjenester leveres i den stand de befinner seg ("AS-IS"), UTEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE EIENDOMSRETT, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER ELLER INTERFERENS, OG UNDERFORSTÅTTE GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET OG ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL.

Kunden er ansvarlig for å inngå og overholde separate avtaler med tredjeparter for å få tilgang til eller bruke slike Tredjepartstjenester. IBM leverer ikke disse Tredjepartstjenestene under dette tilbudet, i IBM SaaS. Unntatt i den utstrekning Kunden kan anskaffe slike Tredjepartstjenester fra IBM i en separat transaksjon, er IBM ikke part i slike separate avtaler, og som en uttrykt betingelse i Avtalen, skal Kunden overholde betingelsene i slike separate avtaler i den utstrekning Kunden ønsker å benytte dem i forbindelse med IBM SaaS. Hvis Kunden på vegne av seg selv, en IBM SaaS-bruker eller en sluttbruker godkjenner overføringen av Innhold til en slik Tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS-løsningen, gir Kunden, IBM SaaS-brukeren og sluttbrukeren IBM tillatelse til å muliggjøre en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjeparten som tilbyr Tredjepartstjenesten.

## 11. Løsningsstandarder

Dette punktet beskriver standardverdiene for bestemte funksjonelle og tekniske grenser og parametere for hvert Basisabonnement ("Løsningsstandarder"). Hvis ikke annet er avtalt skriftlig mellom IBM og Kunden, er Kundens bruk av IBM SaaS og enhver implementering eller konfigurasjon av IBM SaaS og eventuelle tillatte Utvidelser, underlagt grensene og parameterne som er beskrevet i

Løsningsstandardene nedenfor. Bruk som overstiger grensene og parameterne nedenfor, krever en skriftlig avtale med IBM og kan medføre ekstra betaling for IBM SaaS i tillegg til eventuelle beløp for tilknyttede implementerings- eller tilpasningstjenester. Løsningsstandardene varierer mellom Basisabonnementene og er angitt i underpunktene nedenfor.

## 11.1 Løsningsstandarder for IBM Commerce Service

xC-programmeringsstandarden er beskrevet i IBM Commerce Service Knowledge Center. xC-programmeringsstandarden er utformet for å unngå krav om endring av Kundens Utvidelser når fremtidige IBM-initierte oppgraderinger implementeres for IBM Commerce Service. Kunden aksepterer å implementere Kundens Utvidelser i samsvar med xC-programmeringsstandarden.

Topp antall ordrelinjer per time som støttes av IBM Commerce Service, øker når antall linjer per år øker. Hvis Kunden ønsker å øke topp antall linjer per time på midlertidig eller permanent basis, må delen "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" bestilles. Hvis dette antallet overskrides, kan det redusere ytelsen til IBM SaaS, og Servicenivåavtalen gjelder ikke lenger. Tilleggs kapasitet kan anskaffes gjennom kjøp av IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Denne tabellen angir topp antall ordrelinjer per time som støttes i forhold til antall enheter på Hundre tusen ordrelinjer i abonnementet:

Antall enheter på Hundre tusen ordrelinjer i abonnementet	Topp antall ordrelinjer per time
1	150
2 til 5	300
6 til 10	675
11 til 17	1.020
18 til 25	1.365
26 til 37	2.055
38 til 50	2.745
51 til 75	4.500
76 til 100	6.000
101 til 125	7.500
126 til 250	9.000
251 til 275	10.500
276 til 500	15.000
501 til 750	21.000
751 til 1.000	30.000
1.001 til 1.250	39.000
1.251 til 2.500	75.000
2.501 til 3.750	120.000
3.751 til 5.000	240.000
5.001 og mer	Fastsettes av IBM basert på faktisk behov

Eksempel: En Kunde som har abonnert på 16 enheter på Hundre tusen ordrelinjer, kan ha 1.020 linjer som Topp antall ordrelinjer per time. Med et abonnement på "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" kan Kunden øke sin kapasitet med ett tusen Ordrelinjer i en time per Tusen ordrelinjer-rettighet. Kunden kan anskaffe flere ekstra enheter for å øke sin kapasitet med flere 1000 ordrelinjer per time.

Artikkel	Løsningsstandard
Lagerbeholdningsopplasteringer	Lagerbeholdningsoppdateringer må være deltaendringer som fører til at ikke mer enn 10 % av den totale katalogen blir overført til IBM SaaS i en rullende periode på femten minutter.
Gjennomsnittlig antall linjer per handlekurv	Angitt i Transaksjonsdokument
Katalogstørrelse	Angitt i Transaksjonsdokument
Registrerte handlende	Angitt i Transaksjonsdokument

## 11.2 Løsningsstandarder for IBM Order Management Service

Topp antall ordrelinjer per time som støttes av Order Management Service, øker når antall linjer per år øker. Hvis Kunden ønsker å øke topp antall linjer per time på midlertidig eller permanent basis, må delen "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" bestilles. Hvis dette antallet overskrides, kan det redusere ytelsen til IBM SaaS, og Servicenivåavtalen gjelder ikke lenger. Tilleggs kapasitet kan anskaffes gjennom kjøp av IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Denne tabellen angir topp antall ordrelinjer per time som støttes i forhold til antall enheter på Hundre tusen ordrelinjer i abonnementet:

Antall enheter på Hundre tusen ordrelinjer i abonnementet	Topp antall ordrelinjer per time
1	500
2 til 5	2.500
6 til 10	5.000
11 til 17	6.000
18 til 25	9.000
26 til 37	10.000
38 til 50	18.000
51 til 75	20.000
76 til 100	24.000
101 til 125	30.000
126 til 250	40.000
251 til 275	50.000
276 til 500	60.000
501 til 750	70.000
751 til 1.000	80.000
1.001 til 1.250	120.000
1.251 til 2.500	155.000
2.501 til 3.750	260.000
3.751 til 5.000	360.000
5.001 til 7.500	500.000
7.501 til 10.000	800.000
10.001 og mer	Fastsettes av IBM basert på faktisk behov

Eksempel: En Kunde som har abonnert på 42 enheter på Hundre tusen ordrelinjer, kan ha 18.000 linjer som Topp antall ordrelinjer per time. Med et abonnement på "Additional Peak Hourly Lines Capability" kan Kunden øke sin kapasitet med ett tusen Ordrelinjer i en time per Tusen ordrelinjer-rettighet. Kunden kan anskaffe flere ekstra enheter for å øke sin kapasitet med flere 1000 ordrelinjer per time.



Andre løsningsstandarder og volumer som gjelder for IBM SaaS, er angitt i denne tabellen:

Artikkel	Løsningsstandard
Lagerbeholdningsopplastinger	Lagerbeholdningsoppdateringer må være deltaendringer som fører til at ikke mer enn 10 % av den totale katalogen blir overført til IBM SaaS i en rullende periode på femten minutter
Gjennomsnittlig antall linjer per ordre	Angitt i Transaksjonsdokument
Katalogstørrelse	Angitt i Transaksjonsdokument

### 11.3 Løsningsstandarder for IBM Configure Price Quote Service

Løsningsstandarder for IBM Configure Price Quote Service er angitt i Transaksjonsdokumentet.

## 12. Definisjoner

**Applikasjon** er IBM-programvareprodukter som leverer grunnleggende funksjonalitet for IBM SaaS, inkludert det originale eksemplaret og alle fullstendige eller delvise kopier: 1) maskinleselige instruksjoner og data, 2) komponenter, 3) audiovisuelt innhold (som bilder, tekst eller opptak), 4) tilknyttet lisensiert materiale, og 5) lisensierte bruksdokumenter eller nøkler, og dokumentasjon, som leveres av IBM, og som Kunden har tilgang til gjennom IBM SaaS.

**Go-Live** er aktiveringen av Produksjonsmiljøets nettsted til bruk for Kunden for normale forretningsaktiviteter og/eller for betjening av kunder og/eller til støtte for generering av omsetning.

**Identifiserbare personopplysninger** er enhver informasjon som identifiserer en person eller inneholder identifiserbare opplysninger om en person. Identifiserbare personopplysninger omfatter informasjon knyttet til personer i privat sammenheng (f.eks. en persons privatadresse) såvel som informasjon knyttet til personer i profesjonell eller arbeidsmessig sammenheng (f.eks. en persons kontoradresse). Identifiserbare personopplysninger omfatter også allment tilgjengelige data om en person, som informasjon som er tilgjengelig på Internett. Identifiserbare personopplysninger omfatter informasjon som personen selv har oppgitt gjennom skjemaer for innsamling av data, informasjon om personer som er observert systematisk (f.eks. en persons fullføring av læringsaktiviteter eller annen atferd eller andre aktiviteter), og informasjon om personer som er utledet av en dataansvarlig eller databehandler (f.eks. en persons tilbøyelighet til å kjøpe et bestemt produkt, eller personens ekspertise). Det kan bemerkes at i kravene til personvern i Østerrike, Liechtenstein og Sveits anses informasjon knyttet til juridiske enheter (som firmanavn) også som Identifiserbare personopplysninger. Identifiserbare personopplysninger kan i enkelte land betegnes som persondata eller personopplysninger.

**Integrering/Grensesnitt/Dataprosess** er begreper som alle refererer til et grensesnitt eller kommunikasjonspunkt fra IBM SaaS til et eksternt (til IBM) system eller tjeneste. Integreringer/Grensesnitt/Dataprosesser kan være mellom Kundens ERP-bakgrunnssystemer, partnersystemer eller dataprosesser, som datainnlastinger. Integreringer/Grensesnitt/Dataprosesser brukes vanligvis ved datautveksling, og kan overvåkes.

**Katastrofe** er en naturlig hendelse eller en hendelse fremkalt av mennesker, som avbryter driften av viktig teknologisk infrastruktur og systemer, og skaper et komplekst eller irreversibelt avbrudd i IBM SaaS, slik dette er definert i Katastrofeberedskapsplanen.

**Katastrofeberedskapsplan** inneholder detaljerte kriterier for en beslutning om å erklære en Katastrofe, og prosedyrene for å aktivere katastrofehandteringscenteret dersom det oppstår en Katastrofe som påvirker det primære stedet. Katastrofeberedskapsplanen gjennomgås og testes årlig.

**Miljø** eller **Applikasjonsmiljø** er en implementerbar forekomst av en Applikasjon, inkludert infrastrukturen som er nødvendig for å støtte Applikasjonen slik den er beregnet brukt, og viser til Integreringsmiljøet, Testmiljøet, Førproduksjonsmiljøet, Produksjonsmiljøet eller Katastrofehandteringsmiljøet, avhengig av konteksten.

**Mål for gjenopprettingspunkt** er maksimal tolerert periode der data kan være tapt fra en IT-tjeneste på grunn av en Katastrofe.

**Mål for gjenopprettningstid** er målet for hvor lenge det kan gå, og servicenivået, før en forretningsprosess må være gjenopprettet etter at en Katastrofe er erklært, for å unngå uakseptable konsekvenser knyttet til et avbrudd i forretningsdriften.

**Oppgradering** er en ny versjon eller utgave av den grunnleggende Applikasjonen, som erstatter en tidligere versjon eller utgave, og som vanligvis omfatter nye funksjoner. En Oppgradering behandles vanligvis som en IBM-initiert oppdatering, som beskrevet ovenfor.

**PCI-kontodata** (PCI=Payment Card Industry) er kortinnehaverens kontoinformasjon som finnes på et betalingskort, eller som er knyttet til en betalingskorttransaksjon, inkludert debetkort, kredittkort, Prepaid, e-purse, ATM, POS-kort, inkludert kortinnehaverdata (Cardholder Data (CHD)) og sensitive kontodata (Sensitive Account Data (SAD)) som er underlagt retningslinjer for sikkerhet og håndtering definert av Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

**Sensitive identifiserbare personopplysninger** er Identifiserbare personopplysninger som krever strengere retningslinjer for håndtering enn andre typer av Identifiserbare personopplysninger på grunn av økt risiko for en person hvis dataene kommer på avveie.

Sensitive identifiserbare personopplysninger omfatter følgende:

- Personnumre
- Folketrygd- eller sosialtrygd-IDer
- Bankkontonumre
- Passinformasjon
- Førerkortinformasjon
- Studentinformasjon
- Kreditt- og debetkortnumre (Kortinnehaverdata)
- Helseopplysninger
- Sykeforsikringsopplysninger

En persons statsborger- eller immigrasjonsstatus, medisinske opplysninger, opplysninger om etnisitet, religion, seksuell legning eller livsstil, mors pikenavn, fødselsdato og kontopassord, hvis disse brukes i kombinasjon med personens identitet (direkte eller indirekte utledet), er også Sensitive identifiserbare personopplysninger.

Sensitive identifiserbare personopplysninger omfatter også andre data som anses som sensitive personopplysninger i henhold til lokal lovgivning som gjelder for Kundens bruk av IBM SaaS.

**Sikkerhetsrettelse** er en rettelse for en sikkerhetssårbarhet som påvirker Applikasjonen.

**Tredjepartstjenester** er tredjeparters datatjenester, databaser, webtjenester, programvare eller annet tredjepartsinhold, som det gis tilgang til via IBM SaaS.

**Utvidelser** er programvareartefakter og konfigurasjon levert av Kunden, eller Kundens autoriserte tredjepart, som utvider IBM SaaS ved å implementere Kundens forretningsprosessflyt, håndtere bestemte databehov, og gi kundespesifikk varemerking, til støtte for Kundens forretningsbehov. Dette kan være, men er ikke begrenset til, programvarekode, databaseutvidelser, skript eller filer som er opprettet for å tilpasse Kundens bruk av IBM SaaS, inkludert Integretinger med Tredjepartstjenester eller datakilder. Utvidelser er Kundens ansvar.

**Ytelsestesting** brukes til å validere IBM SaaS' evne til å støtte trafikk- eller transaksjonsvolumer som er oppgitt av Kunden og størrelsestilpasset av IBM.

## Vedlegg A

### 1. Beskrivelse av IBM SaaS

IBM Commerce on Cloud gir applikasjonsfunksjonalitet for salg og ordreoppfyllelse. IBM administrerer infrastrukturen (nettverks-, lagrings- og databehandlingsressurser), leverer oppgraderinger til applikasjonen, og vedlikeholder infrastrukturen og aktuelle sikkerhets- og personvernkontroller.

IBM SaaS er utformet for å gjøre det mulig for Kunden å implementere Utvidelser for å oppfylle Kundens unike forretningsbehov.

#### 1.1 Basisabonnementer

Det følgende beskriver IBM SaaS-abonnementsalternativene (hvert et "Basisabonnement") som er tilgjengelige for aktuell IBM SaaS. Transaksjonsdokumentet identifiserer hvilket eller hvilke Basisabonnementer som er anskaffet. Henvisninger til IBM SaaS i dette dokumentet gjelder Basisabonnementet eller Basisabonnementene som er anskaffet.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service er en IBM SaaS-løsning for e-handel, som muliggjør digitalt salg av typen B2C (Business-to-Consumer), B2B (Business-to-Business) eller indirekte gjennom kanalpartnere, eller alt dette samtidig. Funksjonaliteten omfatter følgende:

- a. Katalogmarkedsføring og kampanjetyper
- b. Kontraktadministrasjon
- c. Navigering og søk
- d. Prisingsfunksjoner
- e. Støtte for systemintegring
- f. Opprettelse og administrasjon av flere utstillingsvinduer

##### 1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service er en IBM SaaS-løsning for ordreadministrasjon gjennom flere kanaler, som gjør det mulig å bruke interne og eksterne forsyningskilder for å oppfylle Kundens servicenivåer og forretningsregler. IBM SaaS konsoliderer ordrer på tvers av flere kanaler og gir en samlet oversikt over etterspørsel, lagerbeholdning og forsyninger på tvers av globale nettverk gjennom samarbeid med Kundens leverandører. IBM SaaS kan integreres med prosesser for lager, økonomi, avgifter og betaling, og andre interne og eksterne prosesser.

IBM Order Management Service omfatter følgende:

- a. Distribuert ordrebehandling  
Aggregerer, administrerer og overvåker ordrer fra alle kanaler. En intelligent kildevalgsmotor koordinerer ordreoppfyllelse på tvers av den utvidede virksomheten. Gir ett enkelt ordredatalager for endring, avbestilling, sporing og overvåking gjennom ordrelivssyklusen.
- b. Global synlighet av lagerbeholdning  
Konsoliderer lagerbeholdningsinformasjonen fra flere systemer, og genererer en samlet oversikt over all forsyning og etterspørsel. Gir rollespesifikke visninger av lagerbeholdningen.
- c. Omvendt logistikk  
Knytter flere retur- eller reparasjonsforespørsler til de opprinnelige salgsordrene, slik at det blir mulig å spore reparasjonslivssyklus. Sporer tilbakeføring av lagerbeholdning til riktig plassering, basert på forretningsregler.

##### 1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service er en IBM SaaS-løsning som omfatter følgende:

- a. Konfigurering  
Tilpass produkter og tjenester basert på flere alternativer og artikkelspesifikke forretningsregler.

- b. Prising  
Administrer og oppdater priser på produkter og tjenester for Kundens aktuelle markedssegmenter.
- c. Pristilbud  
Tillat opprettelse av flere pristilbud, samt forhandlinger og konvertering av et akseptert pristilbud til en ordre.
- d. Katalog  
Lever kataloginformasjon på tvers av etterspørselskjeden, og administrer salget av produkter, tjenester, pakker, deler og tilbehør.

## 1.2 Implementering av IBM-initierte oppdateringer

IBM utfører nødvendig vedlikehold og oppdatering av IBM SaaS, som omfatter implementering av oppgraderinger, rettelser og Sikkerhetsrettelser (samlet kalt "IBM-initierte oppdateringer"). Implementering av IBM-initierte oppdateringer teller ikke med i Kundens månedlige tildeling av Tjenesteforespørsler.

IBM-initierte oppdateringer kan enkelte ganger føre til erstatning eller foreldelse av funksjoner, brukerutganger eller APIer som leveres av IBM SaaS. I en periode på 180 dager etter en IBM-initiert oppdatering vil IBM fortsatt støtte foreldede funksjoner, brukerutganger og APIer. IBM leverer Kunden foreskrevne løsningsalternativer samt IBMs oppdaterte programmeringsstandarder. Før utgangen av perioden på 180 dager skal Kunden slutte å bruke foreldede funksjoner, brukerutganger og APIer, fjerne alle referanser i Utvidelsene, og etterkomme IBMs oppdaterte programmeringsstandard.

IBM gir Kunden et 90-dagers forhåndsvarsel før implementeringen av en IBM-initiert oppdatering i Produksjonsmiljøet, og et 30-dagers forhåndsvarsel før implementeringen av en Sikkerhetsrettelse i Produksjonsmiljøet. IBM kan imidlertid ta i bruk Sikkerhetsrettelser som IBM anser som nødvendige for å rette opp betydelig sårbarhet og eksponering i applikasjons- og infrastrukturet i Produksjonsmiljøet, uten varsel og uten testperiode for Kunden.

IBM gir Kunden en testperiode på 60 dager for testing i både Integrerings- og Testmiljøet før den IBM-initierte oppdateringen blir overført til Førproduksjons- og Produksjonsmiljøet. IBM gir Kunden en testperiode på 30 dager for testing i både Integrerings- og Testmiljøet før Sikkerhetsrettelsen blir overført til Førproduksjons- og Produksjonsmiljøet (samlet kalt "Testperiode for kvalitetssikring").

Når Kunden har fullført testingen av den IBM-initierte oppdateringen innenfor Testperioden for kvalitetssikring, varsler Kunden IBM om eventuelle problemer, eller gir IBM beskjed om at den IBM-initierte oppdateringen kan overføres til Førproduksjons- og Produksjonsmiljøet innen 30 dager etter Kundens godkjenning.

Hvis en IBM-initiert oppdatering forblir uimplementert i Produksjonsmiljøet etter utløpet av Testperioden for kvalitetssikring på grunn av et problem som ble funnet innenfor en Utvidelse, gjelder følgende:

- a. Kunden har en frist på 15 dager til å løse problemet og gi tillatelse til at den IBM-initierte oppdateringen blir overført til produksjon;
- b. Eventuelle garantier gitt i Avtalen skal ikke gjelde for IBM SaaS;
- c. IBM kan fakturere Kunden for ekstra kostnader påført IBM i forbindelse med støtte til den ikke oppdaterte IBM SaaS-løsningen; og
- d. IBM kan, etter eget valg, gi Kunden et 30-dagers varsel om at Kundens tilgang til IBM SaaS blir stoppet midlertidig hvis ikke den IBM-initierte oppdateringen blir overført til Produksjonsmiljøet. Uavhengig av det foregående gjelder at hvis IBM ikke kan overføre en IBM-initiert oppdatering til produksjon fordi Kunden holder sin godkjenning tilbake på grunn av et komplekst og uløst problem, kan IBM etter eget valg samarbeide med Kunden for å definere en omforent plan for løsning og overføring.

Hvis IBM avgjør at det fordi en IBM-initiert oppdatering ikke er overført til Produksjonsmiljøet, finnes eller muligvis finnes en sikkerhetssårbarhet med høy alvorgrad, kan IBM umiddelbart stoppe Kundens tilgang til IBM SaaS til den IBM-initierte oppdateringen er overført.

Hvis den IBM-initierte oppdateringen forblir uimplementert i Produksjonsmiljøet på grunn av et problem med en Utvidelse, eller hvis årsaken til at Kunden ikke gav tillatelse til overføringen av endringen ikke var den IBM-initierte oppdateringens innvirkning på Utvidelser, skal Kunden ivareta interessene til og holde IBM skadesløs overfor ethvert krav fra tredjepart som oppstår i forbindelse med bruken av IBM SaaS etter

Testperioden for kvalitetssikring, i den grad et slikt krav kunne vært unngått hvis den IBM-initierte oppdateringen var implementert.

### 1.3 Utvidelser

Utvidelser gjør det mulig for Kunden å konfigurere IBM SaaS-løsningen slik at den oppfyller Kundens forretningsbehov, ved å opprette programvareutvidelser til IBM SaaS-applikasjonen. Utvidelser er innhold som leveres ved bruk av IBM SaaS, og er ikke en del av IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for utvikling, administrasjon, vedlikehold og støtte for alle Utvidelser. Kunden kan inngå en separat avtale med IBM eller en tredjepartsleverandør som er skriftlig godkjent av IBM, om å opprette Utvidelser.

a. Utvidelser opprettet av Kunden er underlagt følgende tilleggsbetingelser:

- (1) Kunden aksepterer å overholde Løsningsstandardene i forbindelse med utvikling og levering av Utvidelser.
- (2) IBM har rett til å gjennomgå og godkjenne eller avvise designdokumenter, testplaner, testresultater og objektkode for Utvidelser i forhold til om betingelsene i Avtalen er overholdt.
- (3) IBM kan kreve at Kunden utfører ytelsestester oppgitt av IBM. Kunden skal levere slike designdokumenter, testplaner, testresultater og objektkode til IBM for gjennomgang i rimelig tid før IBM SaaS tas i bruk, og skal samarbeide med IBM om å løse problemer identifisert av IBM.
- (4) Kunden skal ha på plass og vedlikeholde et program for å forhindre at skadelig programvare, inkludert virus, trojanske hester, tjenestenektangrep og annen forstyrrende og fordekt teknologi blir inkludert i Utvidelsene.
- (5) IBM kan overvåke og søke gjennom Utvidelser med tanke på sikkerhetssårbarhet og/eller skadelig programvare. IBM kan fjerne Utvidelsene fra et IBM SaaS-miljø eller stoppe IBM SaaS midlertidig til problemet med sikkerhetssårbarhet eller skadelig programvare er løst.
- (6) Utvidelser skal ikke omfatte eller tilføye noe kommersielt tilgjengelig eller pakket programvareprodukt fra en tredjepart, som opererer uavhengig av IBM SaaS, og tilføyelse av en slik kommersielt tilgjengelig eller pakket programvare fra en tredjepart er ikke tillatt.
- (7) Kunden er ansvarlig for å lære opp og opprettholde et personale med passende kunnskaps- og kompetansenivå, som skal arbeide med IBM SaaS og Utvidelser i abonnementsperioden. All nødvendig hjelp til opplæring eller utdanning betales av Kunden. Hvis IBM avgjør at Kunden ikke kan utføre Kundens nødvendige oppgaver med rimelig assistanse, kan IBM etter eget skjønn kreve at Kunden deltar i aktiviteter for kunnskapsoverføring sammen med IBMs konsulenter. Slike aktiviteter for kunnskapsoverføring betales av Kunden, hvis de ikke skjer mellom IBM og IBMs tilknyttede selskaper. IBM leverer Kunden slik opplæring på forespørsel fra Kunden, mot ekstra betaling.
- (8) Kunden eller Kundens lisensutstedere beholder alle rettigheter, eierskap og interesser eller lisenser i og til Utvidelsene som er levert til IBM for verting sammen med IBM SaaS. Kunden bekrefter og garanterer overfor IBM at Kunden har alle rettigheter som er nødvendige for å levere Kundens Utvidelser til IBM med formål verting sammen med IBM SaaS, og at verken Kundens Utvidelser eller IBMs verting sammen med IBM SaaS krenker en tredjeparts patenter eller opphavsrettigheter.
- (9) Kunden gir IBM, på verdensomfattende, royalty-fri, fullt betalt, gjenkallelig, viderelisensierbar basis, alle rettigheter og lisenser til, og aksepterer å straks innhente og opprettholde Nødvendige tillatelser for, alle Utvidelser, slik at IBM og IBMs underleverandører kan verte Utvidelsene og overholde sine forpliktelser. Kunden vil på forespørsel gi IBM bevis på slike rettigheter, lisenser eller Nødvendige tillatelser. IBM er fritatt fra sine forpliktelser i den grad de er påvirket av at Kunden ikke straks har innhentet og levert IBM slike rettigheter, lisenser eller Nødvendige tillatelser. I dette punktet betyr "Nødvendige tillatelser" enhver tillatelse, lisens eller godkjenning som er nødvendig for å gi IBM og IBMs underleverandører rett eller lisens til å få tilgang til, bruke og/eller endre Utvidelsene i elektronisk form og andre former, kun slik det er nødvendig for å oppfylle denne Tjenestebeskrivelsen, inkludert utarbeidelse av avledede arbeider, uten å krenke eiendomsretten eller de immaterielle rettighetene til leverandørene, lisensutstederne eller eierne av slike Utvidelser.

- (10) Kunden skal sørge for at kode, data og andre artefakter introdusert av Kunden gjennom Utvidelsene, ikke øker sikkerhetsrisikoen eller krever ekstra sertifisering, med mindre dette er uttrykkelig akseptert av IBM gjennom en endring eller et tillegg til denne Tjenestebeskrivelsen. Uten å begrense noe av det foregående skal Kunden (a) utføre sårbarhetsskanning av webapplikasjoner og statisk kode for alle Utvidelser for å identifisere eventuelle sikkerhetseksponeeringer; og (b) informere IBM skriftlig om sikkerhetseksponeeringer som ble identifisert av en sårbarhetsskanning inkludert i eller utført i forbindelse med Utvidelsene.
- b. Kunden er ansvarlig for å implementere og utføre all testing av Utvidelser i Integrerings- og Testmiljøer.
  - c. Før Go-Live, implementerer Kunden Utvidelsene i Førproduksjons-, Produksjons- og Katastrofehåndteringsmiljøet.
  - d. Etter Kundens Go-Live, implementerer IBM Utvidelsene i Førproduksjons-, Produksjons- og Katastrofehåndteringsmiljøet gjennom en Tjenesteforespørsel.
  - e. Flere implementeringer i Integrerings-, Test-, Førproduksjons- eller Produksjonsmiljøet som IBM skal utføre til støtte for Utvidelser, som opprettelse av Utvidelser eller aktivering av andre integrerte komponenter, kan beskrives i en separat tjenestebeskrivelse som inngås mellom IBM og Kunden, og separate beløp faktureres i henhold til betingelsene og prisene som fremkommer i en slik tjenestebeskrivelse.

#### 1.4 IBM SaaS-miljøer

IBM SaaS-basisløsningen leverer den funksjonelle infrastrukturen for kjøring av programvaren som IBM leverer støtte og nødvendig nettverk, maskinvare og systemoppgraderinger for. Som en del av Basisabonnementet leverer IBM ett av hvert av følgende miljøer. Tilleggsmiljøer eller frittstående miljøer er tilgjengelige på forespørsel og mot ekstra betaling.

- **Integreringsmiljøet**

Gir en enkelt forekomst med tilsvarende funksjoner som for produksjon samt understøttende infrastruktur, brukt kun til integrering og funksjonell testing av den nye IBM SaaS-løsningen, inkludert Applikasjonen og eventuelle Utvidelser. Integreringsmiljøet forventes å implementeres flere ganger per dag slik at man kan komme frem til et bygg som er klart for å implementeres i Testmiljøet.

- **Testmiljøet, også kalt Kvalitetssikringsmiljøet**

Gir en enkelt forekomst med tilsvarende funksjoner som for produksjon samt understøttende infrastruktur, brukt kun til kvalitetssikring, ytelsestesting og endelig testing av den nye IBM SaaS-løsningen, inkludert Applikasjonen og eventuelle Utvidelser. Testmiljøet har stabile kodeløp implementert som forberedelse til den endelige overføringen til Førproduksjons-, Produksjons- og Katastrofehåndteringsmiljøet.

- **Førproduksjonsmiljøet**

Består av en begrenset produksjonsreplika for implementering og Kundens godkjennelsestesting av konfigurasjonene for den endelige Applikasjonen med eventuelle Utvidelser. Dette miljøet opprettholdes alltid på samme drifts- og samsvarsstandard som for produksjon, men dekkes ikke av Servicenivåavtalen. Dette er det primære miljøet for Kundens bruksaksepttesting og den endelige ytelseevalueringen/testingen før løsningen tas i bruk i Produksjonsmiljøet.

- **Produksjonsmiljøet**

Det endelige miljøet for all programvare som skal "kjøres", i IBM SaaS-livssyklusen. Bare IBMs personell og autoriserte brukere har tilgang til dette systemet. Produksjonsmiljøet består av Applikasjonen, systemer og systemstøtteinfrastrukturen, som sluttbrukerne og klientene i en organisasjon har tilgang til og bruker i driftssammenheng for å utføre organisasjonens forretningsprosesser og transaksjoner.

- **Katastrofehåndteringsmiljøet**

Består av en begrenset produksjonsreplika som kan verte abonnementsvolumene, og som synkroniseres sammen med Produksjonsmiljøet og opprettholdes i dvaletilstand i Pre-Production-infrastrukturen. Katastrofehåndteringsmiljøet opprettholdes alltid med status klar i tilfelle det skulle skje at produksjonsdatasenteret ikke kan gjenopprettes og IBM erklærer en Katastrofehendelse. Når Katastrofehåndteringsmiljøet aktiveres, blir Førproduksjonsmiljøet utilgjengelig.

## 1.5 IBM SaaS-integrering

IBM SaaS støtter en rekke metoder for integrering med eldre tjenester og støttetjenester. Følgende funksjonalitet leveres som en del av IBM SaaS, med eller uten bruk av virtuelle eller fysiske linjer.

- Programmeringsgrensesnitt (Application Program Interface (API))  
Et sett med rutiner, protokoller og verktøy for bygging av programvare og applikasjoner.
- Meldingskø (Message Queue (MQ))  
Sørger for interprosesskommunikasjon (Inter-Process Communication (IPC)), eller for intertrådkommunikasjon innenfor samme prosess. Dette gjør det mulig for IBM SaaS, gjennom utgående JMS-tilkoblinger (Java Messaging Service), å være et slutt punkt for MQ-nettverk eller for punkt-til-punkt-kommunikasjon. IBM SaaS sørger verken for et innkommende tilkoblingspunkt eller ruting mellom to eller flere slutt punkter som ikke er en del av IBM SaaS.
- Secure File Transfer Protocol (SFTP) eller SSH File Transfer Protocol  
En nettverksprotokoll som gir filtilgang, filoverføring og filbehandling over en sikker og pålitelig datastrøm. IBM SaaS leverer en SFTP-server for innkommende filoverføringer som skal forbrukes av Utvidelsene. Utgående overføring av data og rapporter fra IBM SaaS kan utføres ved hjelp av en Java-basert SFTP-klient som er innebygd i Applikasjonen eller Utvidelsene. SFTP-overføringer krever kryptering på filnivå for å beskytte dataene under lagring.

## 1.6 Overvåking

IBM sørger for følgende typer overvåking som er utformet for å vurdere IBM SaaS fra den fysiske maskinvarens helsetilstand til ytelsen til IBM SaaS:

- Skyinfrastrukturovervåking  
Overvåker helsetilstanden til skyinfrastrukturplattformen.
  - Applikasjonsovervåking  
Overvåker helsetilstanden til Applikasjonen.
  - Syntetisk overvåking  
"Simulert brukerklikking" for å overvåke helsetilstanden til Utvidelser som kjøres i tilknytning til Applikasjonen.
- a. Overvåking av Produksjonsmiljøet
- (1) IBM reagerer på plattformovervåkingen i henhold til alvorsgraden til en feil eller innvirkning. Når det blir oppdaget at Applikasjonen ikke er tilgjengelig, behandler IBM dette som en sak med alvorsgrad 1 og begynner vurderingen av problemet.
  - (2) IBM utfører overvåking av Kundens utviklede syntetiske brukstilfeller, og skal overvåke og åpne en passende sak basert på innvirkningen på IBM SaaS, samt begynne vurderingen av problemet. Syntetisk overvåking er begrenset til overvåking av "simulert brukerklikking". IBM overvåker Kundens syntetiske overvåking for å vurdere tilgjengeligheten av IBM SaaS sett fra brukerens side. Dette oppnås gjennom en automatisert metode for å simulere klikkebaner for en gitt brukeropplevelse.
- b. Overvåking av Ikke-produksjonsmiljøet
- (1) Når det blir oppdaget at Applikasjonen i Test- eller Førproduksjonsmiljøet ikke er tilgjengelig, behandler IBM dette som en sak med alvorsgrad 2 og begynner vurderingen av problemet. Hvis problemet ligger innenfor et av Kundens ansvarsområder, varsler IBM Kunden og fortsetter sporingen av saken.
  - (2) Når det blir oppdaget at Applikasjonen i Integreringsmiljøet ikke er tilgjengelig, behandler IBM dette som en sak med alvorsgrad 3 og løser problemet ved å gjenopprette Applikasjonen til siste kjente sikkerhetskopi som fungerer, eller ved å installere på nytt.

## 1.7 Sikkerhetskopiering

IBM sikkerhetskopierer som et minimum Produksjons-, Førproduksjons- og Katastrofehandlingsdata en gang daglig til et lokalt disklager. Dataene omfatter infrastrukturkonfigurasjon, produktkonfigurasjon, Utvidelser og filer som er nødvendige for å kunne gjenopprette et skadet system. Lokale sikkerhetskopier blir flyttet til et eksternt lagringssted hver natt og oppbevares i sju dager. Sikkerhetskopiene supplerer Katastrofeberedskapsplanen.

## 1.8 Katastrofehandling

IBM skaffer Kunden gjenopprettingsfunksjonalitet ved et anlegg for katastrofehandling av klasse 3 for Kundens Produksjonsmiljø. IBM utfører katastrofehandling, innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig, for å gjenopprette IBM SaaS med et Mål for gjenopprettingstid på 48 timer og et Mål for gjenopprettingspunkt på 24 timer. Når IBM har erklært en Katastrofe, vil IBM kommunisere med Kunden hver time angående status for gjenopprettingsprosessen, inkludert fremdriften i forhold til Målet for gjenopprettingstid og Målet for gjenopprettingspunkt. Når Katastrofehandlingsmiljøet aktiveres, blir Førproduksjonsmiljøet utilgjengelig.

## 1.9 Tildeling av lagerplass for data

Kundens lagertildeling for data gjelder for Produksjonsmiljøet og omfatter en lagerplass som er stor nok til å oppbevare to (2) år med historiske Ordrelinjer som Kunden har rett til ifølge det som er angitt i Transaksjonsdokumentet. Hvis disse grensene overskrides basert på systemlagringshendelser, er Kunden ansvarlig for å betale ekstra beløp for lagertildeling.

## 1.10 Posttjeneste med delt infrastruktur (kun utgående)

Delt utgående e-postlevering er en del av IBM SaaS. Kunden kan konfigurere applikasjonen for å benytte disse delte ressursene til ikke-virksomhetskritisk e-post, varslinger, e-post vedrørende status på systemnivå og/eller e-postvarsler. IBM SaaS kan brukes vederlagsfritt til e-poster for transaksjoner, men IBM garanterer ikke for leveringen, støtte til e-postkampanjer eller feilsøking av e-postproblemer, som søppelpost fra tredjeparters e-postsystemer. Kunden kan inngå avtale med en separat e-posttjeneste (for eksempel IBM Marketing Cloud) om garantert levering av e-post, utvidede leveringsalternativer og støtte for e-poster for transaksjoner og markedsføringskampanjer (masseutsendelse av e-post). Integrasjon med tredjeparters e-posttjeneste krever at en slik tjeneste utføres gjennom Utvidelser, og krever en separat avtale med leverandøren.

## 2. Oppsett og Produksjonsberedskap

IBM utfører inntil seks måneder med oppsettaktiviteter for å klargjøre IBM SaaS for Produksjonsberedskap. Oppsettaktivitetene omfatter følgende:

- a. levering av IBM SaaS-miljøene;
- b. installering av nyeste versjon av Applikasjonen, med alle aktuelle rettelser, i Applikasjonsmiljøene;
- c. etablering av nettverkstilknytning og tilknytning til Kundens bakgrunnsystemer; og
- d. klargjøring av Produksjonsmiljøet for å gjøre det mulig for Kunden å fullføre den første implementeringen av Kundens Utvidelser.

Hvis oppsettaktivitetene av årsaker som er utenfor IBMs kontroll, tar lengre tid enn seks måneder, blir Kunden fakturert et beløp for On-demand-oppsett for hver måned. Oppsettaktiviteter omfatter ikke implementeringstjenester (inkludert tilpasning, konfigurering og implementering av Kundens løsning for e-handel som støttes av IBM SaaS, eller på annen måte for å oppfylle Kundens bestemte forretningsbehov eller tekniske krav – inkludert volummessige krav, krav til utseende og virkemåte, krav til grensesnitt og bygging av Utvidelser), som blir håndtert under en separat avtale om tjenester.

"Produksjonsberedskap" er oppnådd når følgende kriterier er oppfylt: (1) Oppsettaktivitetene er fullført; og (2) Kunden har fullført den første implementeringen av Utvidelsene i Produksjonsmiljøet.

Abonnementsbeløp for IBM SaaS, identifisert i Transaksjonsdokumentet, gjelder fra tidspunktet Produksjonsberedskap er oppnådd.

## 3. Valgbare funksjoner / tilleggfunksjoner

### 3.1 Valgbare miljøer

Følgende valgbare miljøer er tilgjengelige som et supplement til IBM SaaS-basisløsningen eller som et frittstående miljø.

- a. Integration Environment Option

Gir et Integreringsmiljø som kan brukes til administrasjon av separate kodestrømmer eller testing. Integreringsmiljøet omfatter ikke en Tjenesteforespørsel-tildeling. Følgende miljøalternativer er tilgjengelige:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option



- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
- b. Test Environment

Gir et Testmiljø som kan brukes til administrasjon av separate kodeløstømmer og testing. Testmiljøet omfatter ikke en Tjenesteforespørsel-tildeling. Følgende miljøalternativer er tilgjengelige:

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

Gir et Produksjonsmiljø for et delsett av kunder, som vedlikeholdes ifølge produksjonsstandarder i inntil 12 måneder. Dette alternativet opererer ifølge produksjonsstandarder og gjør det mulig å teste med virkelige kunder. Servicenivåavtalen og katastrofehendling er utelatt. Pilot Environment Option omfatter en Tjenesteforespørsel-tildeling på tjue (20) 30-minutters Tjenesteforespørsel-enheter. Følgende miljøalternativer er tilgjengelige:

  - (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 Alternativer for nettverksintegrering

Følgende er de støttede, men ikke nødvendige, alternativene for integrering med Kundens nettverk.

- a. Whitelisting Connections over the Internet

Begrenser tilgangen til IBM SaaS, eller deler av IBM SaaS, til bestemte offentlige Internett-adresser. Tilgangsbegrensningen gir fleksibilitet til å begrense tilgangen til plasseringer utpekt av Kunden. Whitelisting er inkludert i IBM SaaS.
- b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet

Utvider et privat nettverk over et offentlig nettverk. Et VPN opprettes ved at det etableres en virtuell punkt-til-punkt-tilkobling gjennom bruk av dedikerte tilkoblinger, Virtual Tunneling-protokoller eller trafikkryptering. Et VPN kreves bare av IBM SaaS hvis en integreringstilkobling er ukryptert, eller ikke tilstrekkelig beskyttet, gjennom Internett. Redundante linjer er nødvendige for høy tilgjengelighet. VPN er ikke inkludert i Basisabonnementet og er et valgbart tillegg til IBM SaaS som kan kjøpes. VPN er tilgjengelig gjennom den valgbare delen IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Direct Connect to SoftLayer

Benytter en tilkobling av typen SMF (Single Mode Fiber) fra Kundens eksterne plassering til et SoftLayer Point of Presence gjennom en transporttjeneste fremskaffet av Kunden, for eksempel, men ikke begrenset til, Multiprotocol Label Switching (MPLS) eller Metro Area Network (MAN). Redundante linjer er nødvendige for høy tilgjengelighet, og kan termineres ved separate plasseringer innenfor SoftLayer-nettverket. Direct Connect er ikke inkludert i Basisabonnementet og er et valgbart tillegg til IBM SaaS som kan kjøpes.
- d. Content Delivery Network (CDN)

Avhengig av virksomhetens behov kan det være nødvendig å forbedre ytelsen overfor sluttbrukerne. Sluttbrukerne kan være personer som handler via e-handel, eller kundeservicerepresentanter, og som avhengig av virksomhetens karakter kan finnes seg innenfor en bestemt region eller i flere regioner. CDN er ikke inkludert i IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for evaluering, levering og anskaffelse av et CDN fra en tredjepart, som er nødvendig for å oppfylle Kundens ytelsesbehov.

## 3.3 IBM SaaS-tillegg

- a. Følgende tillegg er tilgjengelige for hvert av Basisabonnementene:
  - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Kundeservicerepresentanters synlighet og utførelse av salgs- og bestillingsprosesser innenfor IBM Commerce eller innenfor IBM Order Management Services.

- (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade  
Gir en forbedret gjenopptagelse av virksomheten med et Mål for gjenopprettingstid på fire timer og et Mål for gjenoppretingspunkt på to timer.
  - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
Kobler IBM SaaS til et eksternt datasenter ved hjelp av en 1-gigabits fysisk linje som benytter MPLS, MAN eller en liknende privat linje.
  - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
Kobler IBM SaaS til et eksternt datasenter ved hjelp av en 10-gigabits fysisk linje som benytter MPLS, MAN eller en liknende privat linje.
  - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
Aktiverer støtte for problemer som ikke har alvorgrad 1, i en ekstra andre eller tredje tidssone.
- b. Følgende tillegg er bare tilgjengelig for IBM Commerce Service-basisabonnementet:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
Gjør det mulig for Kunden å tilpasse komplekse produkter og tjenester innenfor en nettbutikk basert på flere alternativer og artikkelspesifikke forretningsregler.
- c. Følgende tillegg er bare tilgjengelige for IBM Order Management Service-basisabonnementet:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
Opprett innkjøpsordrer automatisk, som sendes til leverandører for direkteforsendelser eller lagerpåfylling, administrer innkjøpsordrers livssyklus og spor unntak, inkludert automatisk oppdatering av ordrestatus fra tilknyttede innkjøpsordrer.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
Gir planleggingsfunksjoner for levering, installering og andre tilleggstjenester på tidspunktet for ordretransaksjonen. Bruker regelbasert tilsagn, valg av leverandør og tildeling av mannskap med integrert kontroll av lagerbeholdning, levering og utførelse av tjenester.
  - (3) IBM Order Management Pricing  
Gir regelbasert prising basert på konfigurerte ordrer som en felles prisingstjeneste på tvers av kanaler.
  - (4) IBM Order Management Quoting  
Aktiverer opprettelse av og forhandling om tilbud, automatiserer godkjenningsprosessen og håndhever prisregler.
  - (5) IBM Order Management Configurator  
Gjør det mulig for kunder, selgere og kanalpartnere å tilpasse komplekse produkter og tjenester basert på flere alternativer og artikkelspesifikke forretningsregler.
  - (6) IBM Order Management Store  
Aktiver global visning av fysisk lagerbeholdning som kan administreres av butikkansatte:
    - (a) Sanntids kontroll av lagerbeholdning og bestilling
    - (b) Alternativ ordreoppfyllelse
      - (i) Henting i butikk
      - (ii) Sending fra butikk
      - (iii) Direkteforsendelse fra distribusjonssenter
    - (c) Spesialordrer
  - (7) IBM Order Management Store Inventory Management  
Gjør det mulig for butikkbrukere å bruke avansert informasjon om vareplassering (hvor varen finnes i butikken) og avanserte funksjoner, som samlet plukking av flere ordrer i en enkelt runde gjennom butikken.

### 3.4 Pay Per Use-tjenester

For kalendermåneder der topp antall Ordrelinjer per time som støttes av IBM SaaS, overstiger maksimalt topp antall Ordrelinjer som Kunden har rett til, kan Kunden øke kapasiteten over standarden som er oppgitt i punktet Løsningsstandarder nedenfor. Kapasiteten kan økes i trinn på 1000 Ordrelinjer per time, og faktureres på Pay Per Use-basis. Kunden blir fakturert for denne kapasitetsøkningen i de månedene kunden har bedt om økt behandlingsskapasitet, og bare så lenge kapasiteten er tilgjengelig for Kunden. Denne tjenesten må bestilles minst 60 dager på forhånd for måneden(e) med forventet behov for økt kapasitet. Mulighet for økt kapasitet gjelder for følgende løsninger:

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

### 3.5 On Demand-oppsettjenester og oppsettjenester

a. On Demand-oppsettjenester er tilgjengelige for hver løsnings Basisabonnement utover oppsettperioden på seks måneder, hvis Produksjonsberedskap ikke er oppnådd i løpet av maksimalt seks måneder. Beløp for On Demand Set-up-delen blir fakturert for hver måned IBM SaaS ikke har oppnådd Produksjonsberedskap. Følgende On Demand-oppsettjenester er tilgjengelige:

- IBM Commerce Service On Demand Set-up
- IBM Order Management Service On Demand Set-up
- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up

Denne oppsettjenesten gjør ekstra Tjenesteforespørselstimer tilgjengelig for Kunden i tillegg til de månedlige Tjenesteforespørselstimene som er inkludert i Basisabonnementet.

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

Denne oppsettjenesten gjør Direct Connect 1 GB-løsningen tilgjengelig på abonnementsbasis. Oppsettjenesten er nødvendig for å tilrettelegge for bruken av denne løsningen.

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

Denne oppsettjenesten gjør Direct Connect 10 GB-løsningen tilgjengelig på abonnementsbasis. Oppsettjenesten er nødvendig for å tilrettelegge for bruken av denne løsningen.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

### 1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble påvirket av en hendelse som hadde innvirkning på tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest tre arbeidsdager etter slutten av avtalemåneden. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke følgende:

- a. tid i forbindelse med en planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
- b. årsaker utenfor IBMs kontroll;
- c. problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner;
- d. systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side;
- e. sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten;
- f. Utvidelser;
- g. Utvidelsers mangel på å bruke et kall til, eller å utvide på riktig måte til, riktig API eller Brukerutgang i Tjenesten;
- h. feil bruk av en API eller funksjonalitet i Tjenesten;
- i. en konfigurasjon, innstilling eller endring som er utenfor IBMs kontroll, og som påvirker tilgjengeligheten;
- j. IBMs manglende evne til å overføre en Sikkerhetsrettelse til produksjon, som skyldes at Kunden har avslått å godkjenne en slik overføring, eller andre handlinger fra Kundens side for å blokkere en slik overføring; eller
- k. bruk av IBM SaaS utover grensene for aktuelle Løsningsstandarder.

IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

For pakkede IBM SaaS-løsninger (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen som en enkelt løsning for en samlet pris) blir kompensasjonen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den pakkede IBM SaaS-løsningen, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS-løsning. Kunden kan bare sende inn krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en gitt periode.

### 2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåneden som kravet gjelder)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listeprisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon. Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåned.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
<hr/>	
43.200 minutter	

## 2.1 Unntak

Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke for følgende: (1) Pilotmiljøer; (2) hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser ifølge Tjenestebeskrivelsen eller Avtalen, inkludert, uten begrensning, vedrørende anskaffede abonnementsnivåer eller brudd på betalingsforpliktelser ifølge Transaksjonsdokumentet; (3) IBMs manglende evne til å overføre en Sikkerhetsrettelse til produksjon, som skyldes at Kunden har avslått å godkjenne en slik overføring, eller andre handlinger fra Kundens side for å blokkere en slik overføring; (4) Utvidelser; Utvidelsers mangel på å bruke et kall til, eller å utvide på riktig måte til, riktig API eller Brukerutgang i IBM SaaS; (5) feil bruk av en API eller funksjonalitet i IBM SaaS; eller (6) en konfigurasjon, innstilling eller endring som er utenfor IBMs kontroll, og som påvirker tilgjengeligheten.