

IBM Commerce on Cloud

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Možnosti okolja
 - 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
- Možnosti osnovne naročnine
 - 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 1 GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB
 - 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

- Storitve, ki se plačajo po porabi
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Storitve nastavitve na zahtevo in nastavitve
 - 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS je naprodaj na podlagi ene od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Sto tisoč vrstic naročila** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročilo je katerakoli vrsta dokumenta, opredeljena v ponudbi IBM SaaS. Vrstice naročila so vrstične postavke na naročilu. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število vrstic naročila, zaokroženo na najbližjo stotisočico, ki jih upravlja ali obdeluje ponudba IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Tisoč vrstic naročila** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročilo je katerakoli vrsta dokumenta, opredeljena v ponudbi IBM SaaS. Vrstice naročila so vrstične postavke na naročilu. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število vrstic naročila, zaokroženo na najbližjo tisočico, ki jih upravlja ali obdeluje ponudba IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do ponudbe IBM SaaS na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- d. **50 pooblaščenih uporabnikov** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do ponudbe IBM SaaS na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, zaokroženo na najbližjo petdesetico, ki imajo dostop do ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- e. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- f. **Ura** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za ure, da z njimi pokrije skupno število celih ali delnih ur, ki jih ponudba IBM SaaS porabi v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- g. **Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katerekoli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so

bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s ponudbo IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- h. **Terabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Terabajt znaša 2 na 40. potenco bajtov. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število terabajtov, ki jih obdela ponudba IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 IBM Configure Price Quote Required Entitlements

IBM Configure Price Quote Service je na voljo v skladu z metriko zaračunavanja 50 pooblaščenih uporabnikov. Naročnik mora imeti zadostna ločena pooblastila za svoje uporabnike za neposredno prodajo in za uporabnike za prodajo prek partnerjev, pri čemer enega pooblastila za 50 pooblaščenih uporabnikov ni mogoče uporabiti tako za uporabnike za neposredno prodajo kot tudi za uporabnike za prodajo prek partnerjev. Uporabniki za "neposredno prodajo" so naročnikovi predstavniki zaposlenih, ki konfigurirajo in navajajo cene za kompleksne produkte ali produkte z večvrstičnimi postavkami za naročnikove možne kupce. Uporabniki za "prodajo prek partnerjev" so zaposleni naročnikovih trgovcev ali distributerjev.

3.2 Stroški nastavitve in nastavitve na zahtevo

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med meritvenim obdobjem preseže pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku zaračunan presežek, kot je opredeljen v transakcijskem dokumentu.

3.4 Stroški na podlagi uporabe

Stroški na podlagi uporabe, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktivacijo dela stroškov na podlagi uporabe.

4. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do ponudbe IBM SaaS v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na ponudbo IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS je zagotovljena prek telefona, e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki je na voljo v spletu na naslovu http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf in vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

5.1 Obravnava primerov za podporo

V okviru ponudbe IBM SaaS bo IBM-ova ekipa zagotovila upravljanje primerov v zvezi s težavami pri ponudbi IBM SaaS ("obrnava primerov za podporo") prek naročnika ali pooblaščenih tretje osebe. V okviru obravnave primerov za podporo bo IBM z diagnostičnimi postopki raziskal težavo. Če je vzrok težave v povezavi s ponudbo IBM SaaS, razširitvami, ki jih podpira IBM (za katere sta naročnik in IBM sklenila ločeno pogodbo), ali infrastrukturo, bo IBM primer obravnaval, dokler ne razreši težave. Če je treba rešitev zagotoviti v okviru odgovornosti naročnika, bo IBM zagotovil ustrezno diagnozo, ki ni bila odkrita pri obravnavi, da bi naročniku ali pooblaščenim tretji osebi pomagal pri reševanju težave, ter bo še naprej zagotavljal upravljanje primera prek orodij za upravljanje primerov.

5.2 Termini za vzdrževanje

Za ponudbo IBM SaaS so trenutno načrtovani IBM-ovi standardni tedenski termini za vzdrževanje. Med termini za vzdrževanje lahko naročniki zahtevajo uvedbe izdaje aplikacij za svoja produkcijska okolja. Lahko se pojavijo omejitve in potrebno je sodelovanje z IBM-om. Med termini za vzdrževanje lahko pride do nerazpoložljivosti ponudbe IBM SaaS, motnje pri storitvah za IBM-ove dejavnosti pa bodo čim manjše. Če želi naročnik izvajati vzdrževalne dejavnosti za svoje razširitve, jih mora izvajati med termini za vzdrževanje. IBM naročnika obvesti o morebitni nerazpoložljivosti ponudbe IBM SaaS med termini za vzdrževanje; načrtovana nerazpoložljivost zaradi vzdrževanja ne sme presegati osem ur na koledarski mesec.

Lahko pride do drugih načrtovanih in nenačrtovanih (nujnih) obdobj nerazpoložljivosti, zato bo naročnik obveščen o nerazpoložljivosti ponudbe IBM SaaS vsaj en delovni dan prej, razen če IBM oceni, da je stopnja ranljivosti, tveganja za izgubo ali ogroženosti celovitosti storitve previsoka.

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Skladnost z dogovorom o varnem pristanu

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju podatkov, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana med ZDA in EU, kot jih je izdalo Ministrstvo za trgovino Združenih držav. Več informacij o varnem pristanu ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM prek sledenja in drugih tehnologij kot del običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS naročnikove osebne podatke (naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov). IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a,

drugih IBM-ovih družb in njihovih podpogodbениkov ne glede na to, kje IBM in njegovi podpogodbениki poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbениkov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne podatke o tem. Naročnik je dolžan posodobljati take podatke in IBM-u sporočiti morebitne spremembe.

7. Opis zasebnosti in zaščite podatkov

Ta ponudba IBM SaaS je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti, ki so na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in morebitnimi dodatnimi določili iz tega razdelka. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov ne bodo zmanjšale stopnje varnosti ponudbe IBM SaaS.

Med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in končnimi omrežji ali napravami ta ponudba IBM SaaS šifrira vsebino, kar je odvisno od uporabljenega protokola. IBM priporoča, a ne zahteva, da so podatki v stanju mirovanja zaščiteni s šifriranjem na ravni datoteke, razen če vsebujejo osebne podatke, za katere velja obvezno šifriranje. Naročnik mora zagotoviti, da pri prenosu podatkov prenos vsebine poteka prek varnega protokola (npr. SFTP).

7.1 Osebnih podatki in nadzorovana vsebina

Ta ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu z nobenimi posebnimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino, kot so osebni podatki ali občutljivi osebni podatki. Naročnik je dolžan ugotoviti, ali ta ponudba IBM SaaS ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s ponudbo IBM SaaS. V ponudbi IBM SaaS ni dovoljena uporaba nadzorovanih in občutljivih podatkov, razen če tako izrecno določa ta razdelek ali pisna pogodba med IBM-om in naročnikom.

Ponudba IBM SaaS se lahko uporabi za obdelavo, shranjevanje, prenašanje in pridobivanje podatkov iz osebnih podatkov naročnikovih strank, uporabnikov, osebja in drugih posameznikov, ki imajo dostop do ponudbe IBM SaaS, kjer to dovoljuje zakonodaja. Uporaba drugih vrst nadzorovanih občutljivih podatkov, kot so občutljivi osebni podatki in zdravstveni osebni podatki, v ponudbi IBM SaaS ni dovoljena.

7.2 Podatki o računu PCI (Payment Card Industry)

Ponudba IBM SaaS ni namenjena za shranjevanje, prenašanje ali obdelavo podatkov o računu PCI. Da bi omejili tveganje izpostavljenosti, je treba podatke o računu PCI preusmeriti, jih odstraniti z uporabo vstavljenega okvirja iFrame ali druge tehnologije, ki neposredno pošlje podatke o računu PCI iz naročnikovega brskalnika ponudniku plačilnih storitev, ki je skladen s PCI.

Ponudba IBM SaaS po potrebi dovoli, da podatki o računu PCI prečkajo omrežje in so obdelani v strežniških slikah v plasti DMZ in aplikacije. Podatke o računu PCI je mogoče obdelati v pomnilniku in jih posredovati naročnikovemu ponudniku plačilnih storitev, ponudbe IBM SaaS pa ni dovoljeno uporabiti za prenos teh podatkov v bazo podatkov ali zapisovanje v datotečni sistem v katerikoli napravi.

V naročniškem obdobju bo IBM pri pregledih, ki jih izvaja ponudba IBM SaaS, upošteval standard za varnost PCI (PCI DSS). Ustrezni pregledi bodo zabeleženi z vprašalniki za samoocenjevanje za trgovce, različica D (SAQ D), ki vsebujejo potrdilo o skladnosti (AOC), ali z ustreznim načinom poročanja v skladu s standardi za varnost PCI (PCI DSS).

8. Splošno

8.1 Zahteve za storitev

"Zahteva za storitev" je naročnikova zahteva, ki ni del standardne podpore za ponudbo IBM SaaS, pri kateri lahko IBM zagotovi pomoč ali izvaja delo v imenu naročnika. Zahteve za storitev lahko med drugim vključujejo: (1) zahteve za podatke – posodobitve podatkov, konfiguracije baze podatkov, poizvedbe v bazi podatkov; (2) operacije datotek – iskanje, premikanje, analiza, zagotavljanje datotek; (3) naročnikove zahteve za vnovični zagon izven terminov za vzdrževanje – aplikacija ali strežnik; (4) odpravljanje težav, ki jih povzročijo uporabniki, npr. če je uporabnik nenamerno ogrozil celovitost podatkov aplikacije, kar je mogoče odpraviti le s tehničnim posredovanjem; (5) vzdrževanje integracijskih točk v zvezi z odvisnostmi tretjih oseb ali partnerji pri storitvi; (6) sprememba pravil požarnega zidu, ki ni povezana s težavo v zvezi s podporo za ponudbo IBM SaaS; (7) poročanje o bazi podatkov; (8) spreminjanje sheme baze podatkov;

(9) spreminjanje integracijskih točk, pri čemer je potrebno spreminjanje infrastrukture, npr. požarnih zidov, sporočanja itd., ter (10) manjše spremembe podatkov.

Vsaka zahteva za storitev se meri v enotah po 30 minut. Zahteve za storitev, ki trajajo 30 minut ali manj, tako štejejo kot ena zahteva za storitev pri mesečni dodelitvi. Zahteve za storitev, ki trajajo eno uro, pa štejejo kot dve zahtevi za storitev pri mesečni dodelitvi.

Ponudba IBM SaaS vključuje mesečno dodelitev petdesetih (50) ur, ki so razdeljene v sto (100) enot zahtev za storitev po 30 minut. Neuporabljene enote zahtev za storitev se ne prenesejo v naslednji mesec. Možen je nakup dodatnih enot zahtev za storitev.

8.2 Omembe naročnika

Naročnik soglaša, da lahko IBM drugim strankam in možnim strankam omeni ime naročnikovega podjetja in splošne podatke o ponudbi IBM SaaS in povezanih storitvah, ki jih je IBM zagotovil naročniku, kot znak IBM-ovih izkušenj, razen če naročnik in IBM skleneta drugačen pisni dogovor.

8.3 Uporaba naročnikovih podatkov s strani IBM-a

IBM lahko zbira in analizira anonimne in združene podatke, povezane z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS, in lahko pripravlja poročila, raziskave, analize in druge delovne produkte, ki izhajajo iz teh zbranih podatkov in analize (skupaj "zbrani podatki"). IBM ohrani lastninsko pravico na zbranih podatkih. IBM lahko kopira naročnikove podatke v preizkusni strežnik v okolju za preizkušanje izključno za namen preizkušanja in izboljšanja kakovosti IBM-ovih produktov.

8.4 Dolžnosti ob prekinitvi

Poleg dolžnosti po prekinitvi, navedenih v pogodbi, ob izteku ali prekinitvi pogodbe ali tega opisa storitve zaradi kakršnegakoli razloga velja naslednje:

- a. IBM bo brez dodatnih stroškov in na naročnikovo pisno zahtevo, ki jo vloži v 30 dneh po poteku veljavnosti ali prekinitvi, naročniku zagotovil celotno in popolno kopijo naročnikovih trenutnih transakcijskih podatkov v obliki zapisa, ki je izvorno na voljo v aplikaciji, ter po zagotovitvi teh podatkov izbrisal arhivirane podatke.
- b. Če naročnik zahteva uraden načrt za prekinitve, se stranki o delu in stroških v zvezi z IBM-ovo podporo za prehod okolij v podatkovno središče drugega ponudnika dogovorita v ločeni pogodbi.

9. Naročnikov prevzem odgovornosti

Glede te ponudbe IBM SaaS naročnik soglaša, da bo IBM-u povrnil škodo, ga branil in odvezal odgovornosti v zvezi s kakršnimkoli zahtevkom tretje osebe, ki izhaja iz naslednjega ali je v povezavi: 1) s kakršnokoli vsebino, ki jo je ustvaril naročnik ali naročnikova pooblaščen tretja oseba ali jo je naročnik ali naročnikova pooblaščen tretja oseba drugače zagotovila, naložila ali prenesla v okolje (zgornje določbe ne vključujejo morebitne vsebine, ki jo zagotovi IBM ali nekdo v njegovem imenu) 2) s podatki, ki jih je naročnik ali nekdo v njegovem imenu ustvaril v ponudbi IBM SaaS ali jih je naročnik zagotovil, naložil ali prenesel v okolje, 3) s kršitvijo pogodbenih omejitev uporabe ponudbe IBM SaaS, ki jo stori naročnik ali naročnikovi uporabniki ponudbe IBM SaaS pod pogojem, da: (i) se naročniku takoj predloži pisno obvestilo o takšnih zahtevkih; (ii) ima samo naročnik nadzor nad obrambo pred takšnimi zahtevki in poravnava glede njih; (iii) IBM zagotovi vse podatke in pomoč, ki jih naročnik razumno zahteva in katerih stroške poravnava naročnik.

10. Storitve tretjih oseb

Ponudba IBM SaaS lahko vsebuje integracije s storitvami tretjih oseb, povezave do teh storitev ali pa se lahko uporablja za dostop do njih. Dostop do storitev tretjih oseb je zagotovljen "TAKŠEN, KOT JE", BREZ VSAKRŠNIH JAMSTEV, IZRECNIH ALI PREDPOSTAVLJENIH, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER PREDPOSTAVLJENA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

Naročnik je odgovoren za sklepanje in izpolnjevanje ločenih pogodb s tretjimi osebami za dostop do takšnih storitev tretjih oseb ali za njihovo uporabo. IBM v tej ponudbi IBM SaaS ne zagotavlja storitev tretjih oseb. Čeprav lahko naročnik prek IBM-a ločeno pridobi storitve tretjih oseb v ločeni transakciji, IBM ni pogodbeni stranka takih ločenih pogodb in naročnik v skladu z izrecnim pogojem po tej pogodbi soglaša, da bo upošteval določbe takih ločenih pogodb v takem obsegu, kot jih želi uporabljati v povezavi s ponudbo IBM SaaS. Če naročnik v svojem imenu ali imenu kateregakoli uporabnika ponudbe IBM SaaS ali končnega uporabnika dovoli posredovanje vsebine takšni storitvi tretje osebe, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS oziroma ponudba IBM SaaS omogoča dostop do nje, naročnik, uporabnik ponudbe

IBM SaaS in končni uporabnik zagotovijo IBM-u dovoljenje za takšno posredovanje vsebine, vendar takšna interakcija zadeva samo naročnika in tretjo osebo, ki je ponudnik storitve.

11. Standardi ponudbe

Ta razdelek opisuje standarde ponudbe, ki opisujejo nekatere funkcijske in tehnične omejitve ter parametre posamezne osnovne naročnine ("standardi ponudbe"). Razen, če se IBM in naročnik s pisno pogodbo drugače dogovorita, je naročnikova uporaba ponudbe IBM SaaS in kakršnakoli uvedba ali konfiguracija ponudbe IBM SaaS ter dovoljenih razširitev v skladu z omejitvami in parametri iz spodnjih standardov ponudbe. Uporabo izven spodnjih omejitev in parametrov mora IBM pisno odobriti in lahko povzroči dodatne stroške za ponudbo IBM SaaS poleg morebitnih stroškov za povezane storitve uvedbe ali prilagajanja po meri. Standardi ponudbe se razlikujejo glede na različne osnovne naročnine in so opisani v spodnjih podrazdelkih.

11.1 Standardi ponudbe IBM Commerce Service

Programski standard xC je opredeljen v središču znanja za ponudbo IBM Commerce Service. Programski standard xC je zasnovan tako, da naročniku pri uvedbi nadaljnjih IBM-ovih nadgradenj za IBM Commerce Service ni treba spreminjati svojih razširitev. Naročnik soglaša, da bo svoje razširitve uvedel v skladu s programskim standardom xC.

Največje število vrstic naročil na uro, ki jih podpira IBM Commerce Service, se povečuje tako, kot se povečuje število vrstic na leto. Če naročnik želi povečati največje število vrstic naročil na uro za začasno obdobje ali za stalno, mora naročiti "dodatno zmožnost rafala v primeru presežka na uro za IBM Commerce Service". Če je to število preseženo, se lahko zmogljivost ponudbe IBM SaaS zmanjša in pogodba o ravni storitev se več ne uporablja. Kapaciteto je mogoče povečati z nakupom dodatne zmožnosti rafala v primeru presežka na uro za IBM Commerce Service.

V tej tabeli je navedeno največje število vrstic naročil na uro, ki je podprto za naročeno število enot pooblastil za sto tisoč vrstic naročila:

Naročeno število enot za sto tisoč vrstic	Največje število vrstic naročil na uro
1	150
2 do 5	300
6 do 10	675
11 do 17	1.020
18 do 25	1.365
26 do 37	2.055
38 do 50	2.745
51 do 75	4.500
76 do 100	6.000
101 do 125	7.500
126 do 250	9.000
251 do 275	10.500
276 do 500	15.000
501 do 750	21.000
751 do 1.000	30.000
1.001 do 1.250	39.000
1.251 do 2.500	75.000
2.501 do 3.750	120.000
3.751 do 5.000	240.000
5.001 in več	Določi IBM glede na dejanske zahteve

Primer: Največje število vrstic na uro za naročnika, ki je naročen na 1.600.000 enot vrstic naročil, je 1.020 vrstic. Naročnina na "dodatne zmožnosti vrstic v primeru presežka na uro za IBM Commerce Service"

naročniku omogoča povečanje kapacitete za tisoč vrstic naročila za katerokoli uro na posamezno pooblastilo za tisoč vrstic naročila. Naročnik lahko kupi več dodatnih enot za povečanje kapacitete v enotah po 1.000 vrstic naročila na uro.

Postavka	Standard ponudbe
Nalaganje zaloge	Posodobitve zaloge morajo biti spremembe delta, s katerimi se v ponudbo IBM SaaS ne prenese več kot 10 % celotnega kataloga v neprekinjenem obdobju 15 minut.
Povprečno število vrstic na voziček	Opredeljeno v transakcijskem dokumentu
Velikost kataloga	Opredeljeno v transakcijskem dokumentu
Registrirani nakupovalci	Opredeljeno v transakcijskem dokumentu

11.2 Standardi ponudbe IBM Order Management Service

Največje število vrstic naročil na uro, ki jih podpira Order Management Service, se povečuje tako, kot se povečuje število vrstic na leto. Če naročnik želi povečati največje število vrstic naročil na uro za začasno obdobje ali za stalno, mora naročiti "dodatno zmožnost rafala v primeru presežka na uro za IBM Order Management Service". Če je to število preseženo, se lahko zmogljivost ponudbe IBM SaaS zmanjša in pogodba o ravni storitev se več ne uporablja. Kapaciteto je mogoče povečati z nakupom dodatne zmožnosti rafala v primeru presežka na uro za IBM Order Management Service.

V tej tabeli je navedeno največje število vrstic naročil na uro, ki je podprto za naročeno število enot pooblastil za sto tisoč vrstic naročila:

Naročeno število enot za sto tisoč vrstic	Največje število vrstic naročil na uro
1	500
2 do 5	2.500
6 do 10	5.000
11 do 17	6.000
18 do 25	9.000
26 do 37	10.000
38 do 50	18.000
51 do 75	20.000
76 do 100	24.000
101 do 125	30.000
126 do 250	40.000
251 do 275	50.000
276 do 500	60.000
501 do 750	70.000
751 do 1.000	80.000
1.001 do 1.250	120.000
1.251 do 2.500	155.000
2.501 do 3.750	260.000
3.751 do 5.000	360.000
5.001 do 7.500	500.000
7.501 do 10.000	800.000
10.001 in več	Določi IBM glede na dejanske zahteve

Primer: Največje število vrstic na uro za naročnika, ki je naročen na 4.200.000 enot vrstic naročil, je 18.000 vrstic. Naročnina na "dodatne zmožnosti vrstic v primeru presežka na uro" naročniku omogoča

povečanje kapacitete za tisoč vrstic naročila za katerokoli uro na posamezno pooblastilo za tisoč vrstic naročila. Naročnik lahko kupi več dodatnih enot za povečanje kapacitete v enotah po 1.000 vrstic naročila na uro.

Drugi standardi ponudbe in količine, ki veljajo za ponudbo IBM SaaS, so navedeni v tej tabeli:

Postavka	Standard ponudbe
Nalaganje zaloge	Posodobitve zaloge morajo biti spremembe delta, s katerimi se v ponudbo IBM SaaS ne prenese več kot 10 % celotnega kataloga v neprekinjenem obdobju 15 minut
Povprečno število vrstic na naročilo	Opredeljeno v transakcijskem dokumentu
Velikost kataloga	Opredeljeno v transakcijskem dokumentu

11.3 Standardi ponudbe IBM Configure Price Quote Service

Standardi ponudbe IBM Configure Price Quote Service so opredeljeni v transakcijskem dokumentu.

12. Opredelitve

Aplikacija – IBM-ovi produkti programske opreme, ki zagotavljajo osnovno delovanje ponudbe IBM SaaS, vključno z izvornikom in vsemi celotnimi ali delnimi kopijami: 1) strojno berljiva navodila in podatki, 2) komponente, 3) avdiovizualna vsebina (npr. slike, besedilo, posnetki ali fotografije), 4) povezano licenčno gradivo ter 5) dokumenti ali ključi za licenčno uporabo in dokumentacija, ki jih zagotovi IBM in do katerih lahko naročnik dostopa prek ponudbe IBM SaaS.

Huda napaka je dogodek, ki se zgodi naravno ali ga sproži človek in ki povzroči motnje v delovanju ključne tehnološke infrastrukture in sistemov ter ustvari zapleteno ali nepovratno motnjo v ponudbi IBM SaaS, kot je opredeljeno v načrtu za obnovitev po hudi napaki.

Načrt za obnovitev po hudi napaki zagotavlja podrobne pogoje za določanje hudih napak in postopke za aktiviranje središča za obnovitev po hudi napaki v primeru hude napake, ki prizadene primarno spletno mesto. Načrt za obnovitev po hudi napaki se letno pregleda in preizkusi.

Okolje ali **aplikacijsko okolje** se nanaša na primerek razmestitve aplikacije, vključno s potrebno infrastrukturo za podporo aplikacije pri predvideni uporabi, in se glede na kontekst nanaša na integracijsko okolje, okolje za preizkušanje, predprodukcijsko okolje, produkcijsko okolje ali okolje za obnovitev po hudi napaki.

Razširitve so artefakti in konfiguracije programske opreme, ki jih zagotovi naročnik ali pooblaščen tretja oseba za razširitev ponudbe IBM SaaS z uvedbo naročnikovega poteka poslovnega procesa, upravljanjem posebnih potreb podatkov in zagotavljanjem naročnikovega posebnega označevanja za podporo naročnikovih poslovnih potreb. To med drugim vključuje kodo programske opreme, razširitve baze podatkov, skripte ali datoteke, ki so bile ustvarjene za prilagoditev naročnikove uporabe ponudbe IBM SaaS po meri, vključno z integracijami v storitve tretje osebe ali viri podatkov. Za razširitve je odgovoren naročnik.

Delovanje v živo je aktivacija spletnega mesta produkcijskega okolja za naročnikovo uporabo za običajne poslovne dejavnosti in/ali naročnikovo uporabo pri kakršnemkoli zagotavljanju storitev strankam in/ali naročnikovo uporabo pri ustvarjanju prihodka.

Integracijski/vmesniški/podatkovni postopek – sklicujejo se na vsakršno posamezno vmesniško ali komunikacijsko točko iz ponudbe IBM SaaS v zunanji (IBM-ov) sistem ali storitev.

Integracijski/vmesniški/podatkovni postopek lahko poteka med naročnikovimi zalednimi celovitimi programskimi rešitvami, partnerskimi sistemi ali podatkovnimi procesi kot je nalaganje podatkov. Integracijski/vmesniški/podatkovni postopki se običajno uporabljajo za mehanizme za izmenjavo podatkov in se jih lahko nadzoruje.

Podatki o računu PCI (Payment Card Industry) – Podatki o računu imetnika kartice, shranjeni na plačilni kartici ali povezani s transakcijo prek plačilnih kartic, ki so lahko poznane debetne, kreditne, predplačniške kartice, kartice za e-purse, kartice za bankomat ali sisteme POS; ti podatki vključujejo podatke o imetniku kartice (CHD) in občutljive podatke o računu (SAD), za katere veljajo smernice za varnost in ravnanje, ki jih določa standard za varnost PCI (PCI DSS).

Preizkušanje zmogljivosti se uporablja za preverjanje, ali je ponudba IBM SaaS zmožna podpirati obseg prometa/transakcij, ki ga je navedel naročnik in ki je bil prilagojen za IBM.

Osební podatki (PII) so katerikoli podatki o identiteti posameznika ali podatki, ki omogočajo prepoznavanje posameznika. Osební podatki vključujejo podatke o posameznikovi osebni identiteti (npr. domači naslov posameznika) in podatke o posameznikovi poklicni ali poslovni identiteti (npr. službeni naslov). Osební podatki vključujejo tudi javno dostopne podatke o posamezniku, kot so podatki, ki so na voljo v spletu. Osební podatki obsegajo podatke, ki jih o sebi zagotovijo posamezniki prek obrazcev za zbiranje podatkov, sistematično zbrane podatke o posameznikih (npr. podatki o dokončanem izobraževanju ali drugi podatki o vedenju ali dejavnostih) ter podatke, ki jih o posameznikih zbirajo upravljavci ali obdelovalci podatkov (npr. posameznikovo naklonjenost za nakup posameznega produkta ali njegovo znanje). Omeniti je treba, da po predpisih za varstvo podatkov v Avstriji, Lihtenštajnu in Švici štejejo kot osebni podatki tudi podatki o pravnih osebah (npr. ime podjetja). V nekaterih državah osebne podatke imenujejo tudi "podatki, ki omogočajo osebno prepoznavo".

Ciljna točka obnóitve je najdaljše sprejemljivo obdobje, v katerem so podatki iz storitve IT lahko izgubljeni zaradi hude napake.

Ciljni čas obnóitve je ciljno časovno obdobje in raven storitev, v katerih mora biti poslovni postopek obnovljen po razglasitvi hude napake, da bi se izognili nesprejemljivim posledicam zaradi prekinitve poslovne kontinuitete.

Varnostni popravek je popravek z varnostjo povezanih ranljivosti, ki ogrožajo aplikacijo.

Občutljivi osebni podatki (SPII) so osebni podatki, za katere veljajo strožje smernice za ravnanje kot za druge vrste osebnih podatkov zaradi povečanega tveganja za posameznika v primeru ogroženosti podatkov.

Občutljivi osebni podatki vključujejo:

- Številke nacionalnih osebnih izkaznic
- Številke nacionalnega ali socialnega zavarovanja
- Številke bančnih računov
- Podatke o potnem listu
- Podatke o vozníškem dovoljenju in (državni) osebni izkaznici
- Podatke o študentih
- Številke kreditnih in debetnih kartic (CHD)
- Podatke o zdravstvenem varstvu
- Podatke o zdravstvenem zavarovanju

Med podatke, ki omogočajo osebno prepoznavo, spadajo tudi: podatki o državljanstvu ali priseljenskem statusu posameznika, zdravstveni podatki, podatki o narodnosti, veri, spolni usmerjenosti in življenjskem slogu, materin dekliški priimek, datum rojstva, gesla računov v uporabi z identiteto posameznika (pridobljena posredno ali neposredno).

Občutljivi osebni podatki prav tako vključujejo druge podatke, ki se na podlagi lokalnih zakonov, veljavnih za naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS, štejejo kot občutljivi osebni podatki.

Storitve tretjih oseb so podatkovne storitve, baze podatkov, spletne storitve, programska oprema ali druge vsebine tretjih oseb, do katerih je mogoče dostopati prek ponudbe IBM SaaS.

Nadgradnja je nova različica ali izdaja osnovne aplikacije, ki nadomesti prejšnjo različico ali izdajo in običajno vključuje nove funkcije. Nadgradnja je običajno obravnavana kot zgoraj opredeljena izdaja na pobudo IBM-a.

Dodatek A

1. Opis ponudbe IBM SaaS

Storitev IBM Commerce on Cloud zagotavlja funkcionalnost aplikacije za prodajo in izpolnjevanje naročil. IBM upravlja infrastrukturo (omrežje, zmogljivosti pomnilnika in računalniške zmogljivosti), zagotavlja nadgradnje za aplikacijo ter vzdržuje infrastrukturo in ustrezne sisteme za nadzor varnosti in zasebnosti.

Ponudba IBM SaaS je zasnovana, da naročniku omogoča implementacijo razširitev, ki ustrezajo naročnikovim edinstvenim poslovnim zahtevam.

1.1 Osnovne naročnine

V nadaljevanju so opisane možnosti naročnine ponudbe IBM SaaS (vsaka je "osnovna naročnina"), ki so na voljo kot ustrezna ponudba IBM SaaS. V transakcijskem dokumentu je opredeljeno, katera osnovna naročnina oz. osnovne naročnine so bile kupljene. Sklici na ponudbo IBM SaaS v tem dokumentu se nanašajo na kupljene osnovne naročnine.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service je ponudba IBM SaaS za elektronsko poslovanje, ki zagotavlja digitalno prodajo med podjetji in potrošniki (B2C), prodajo med podjetji samimi (B2B), neposredno prodajo prek distribucijskih partnerjev ali vse te vrste prodaje hkrati. Glavne zmožnosti vključujejo:

- a. Vrste trženja in promocije za upravljanje kataloga
- b. Upravljanje pogodb
- c. Krmarjenje in iskanje
- d. Podpora za določanje cen
- e. Podpora za integracijo sistema
- f. Ustvarjanje in upravljanje več trgovin

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service je večkanalna storitev za upravljanje naročil v ponudbi IBM SaaS, ki omogoča, da notranji in zunanji dobavni viri dosežejo ravni storitev in poslovna pravila naročnika. Ponudba IBM SaaS usklajuje naročila po več kanalih in zagotavlja enoten pregled nad naročili, zalogo in ponudbo po svetovnih omrežjih prek sodelovanja z naročnikovimi dobavitelji. Ponudba IBM SaaS integrira skladiščne, finančne, davčne, plačilne ter druge notranje in zunanje postopke.

Storitev IBM Order Management Service vključuje:

- a. Porazdeljeno upravljanje naročil
Združuje, upravlja in nadzoruje naročila iz vseh kanalov. Pametni mehanizem za določanje virov koordinira izpolnjevanje v celotnem razširjenem podjetju. Zagotavlja repozitorij posameznega naročila za spreminjanje, preklic, sledenje in nadzor življenjskega cikla naročila.
- b. Pregled nad globalno zalogo
Usklajuje podatke o zalogi iz več sistemov in ustvarja enoten pregled celotne ponudbe in povpraševanja. Zagotavlja različne poglede za zalogo glede na vlogo.
- c. Obratna logistika
Poveže več zahtev za vračila/popravila z izvirnimi prodajnimi nalogi in tako omogoča sledenje življenjskega cikla popravila. Izdelku v okviru obratne logistike sledi pri vračilu na ustrezno lokacijo na podlagi poslovnih pravil.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service je ponudba IBM SaaS, ki omogoča:

- a. Konfigurator
Prilagajanje izdelkov in storitev glede na veliko število možnosti in na poslovna pravila, odvisna od elementa.

- b. Določanje cen
Upravljanje in posodabljanje cen izdelkov in storitev za naročnikove ustrezne tržne segmente.
- c. Sestavljanje ponudb
Omogoča ustvarjanje več ponudb, pogajanje ter pretvarjanje sprejetih ponudb v naročila.
- d. Katalog
Zagotavljanje informacij iz kataloga po celotni verigi povpraševanja ter upravljanje prodaje izdelkov, storitev, paketov, delov in pripomočkov.

1.2 Razmeščanje posodobitev na pobudo IBM-a

IBM izvaja potrebno vzdrževanje in posodobitve ponudbe IBM SaaS, kar vključuje uvajanje nadgradenj, popravkov in varnostnih popravkov (skupaj "posodobitve na pobudo IBM-a"). Uvedba posodobitev na pobudo IBM-a ni upoštevana pri naročnikovi mesečni dodelitvi zahtev za storitev.

Občasno lahko posodobitve na pobudo IBM-a nadomestijo ali zastarajo funkcije, uporabniške izhode ali API-je, ki jih zagotavlja ponudba IBM SaaS. V obdobju 180 dni od posodobitve na pobudo IBM-a bo IBM še naprej podpiral zastarele funkcije, uporabniške izhode in API-je. IBM bo naročniku zagotovil predpisane alternativne rešitve in svoje posodobljene programske standarde. Naročnik soglaša, da bo pred iztekom 180-dnevnega obdobja prenehal uporabljati zastarele funkcije, uporabniške izhode in API-je ter bo odstranil vse sklice znotraj razširitev in pri delovanju upošteval IBM-ov posodobljeni programski standard.

IBM bo naročnika 90 dni vnaprej obvestil o uvedbi posodobitve na pobudo IBM-a v produkcijskem okolju in 30 dni vnaprej o uvedbi varnostnega popravka v produkcijskem okolju. IBM lahko brez opozorila ali preizkusnega obdobja za naročnika uveljavi varnostne popravke, za katere IBM meni, da so potrebni za odpravljanje večjih ranljivosti in izpostavljenosti aplikacije in plasti infrastrukture produkcijskega okolja.

IBM bo naročniku zagotovil 60-dnevno preizkusno obdobje za preizkušanje v okoljih za integracijo in preizkušanje pred uvedbo posodobitve na pobudo IBM-a v predprodukcijsko in produkcijsko okolje. IBM bo naročniku zagotovil 30-dnevno preizkusno obdobje v okoljih za integracijo in preizkušanje pred uvedbo varnostnega popravka v predprodukcijsko in produkcijsko okolje (skupaj ustrezno "preizkusno obdobje za zagotavljanje kakovosti").

Ko naročnik opravi posodobitev na pobudo IBM-a v preizkusnem obdobju za zagotavljanje kakovosti, mora obvestiti IBM o morebitnih težavah ali mu sporočiti, da lahko nadaljuje z uvedbo posodobitve na pobudo IBM-a v predprodukcijsko in produkcijsko okolje v 30 dneh po odobritvi naročnika.

Če posodobitev na pobudo IBM-a ni uvedena v produkcijsko okolje po izteku preizkusnega obdobja za zagotavljanje kakovosti zaradi težave v razširitvi, velja naslednje:

- a. naročnik mora v 15 dneh odpraviti težavo in zagotoviti dovoljenje za uvedbo posodobitve na pobudo IBM-a;
- b. nobena jamstva, navedena v pogodbi, ne bodo veljala za ponudbo IBM SaaS;
- c. IBM lahko naročniku zaračuna dodatne stroške za IBM-ovo podporo neposodobljene ponudbe IBM SaaS; in
- d. IBM lahko po lastni presoji naročnika 30 dni vnaprej obvesti, da bo začasno prekinil naročnikov dostop do ponudbe IBM SaaS, če naročnik ne uvede posodobitev na pobudo IBM-a v produkcijsko okolje. Če IBM ne more uvesti posodobitve na pobudo IBM-a, ker je naročnik ni odobril zaradi večje neodpravljene težave, lahko IBM po lastni presoji in ne glede na zgornje določbe sodeluje z naročnikom pri določitvi načrta za sanacijo in uvajanje, ki je sprejemljiv za obe strani.

Če IBM ugotovi, da zaradi neuvedbe posodobitve v produkcijsko okolje na pobudo IBM-a obstaja ali morda obstaja z varnostjo povezana ranljivost visoke stopnje resnosti, lahko IBM takoj začasno onemogoči naročnikov dostop do ponudbe IBM SaaS, dokler ta ne uvede posodobitve na pobudo IBM-a.

Če posodobitev na pobudo IBM-a ni uvedena v produkcijsko okolje zaradi težave z razširitvijo ali če naročnikova odklonitev dovoljenja za uvedbo spremembe ni posledica vpliva posodobitve na pobudo IBM-a na razširitve, naročnik soglaša, da bo IBM-u povrnil škodo, ga branil in odvezal odgovornosti v zvezi s kakršnimkoli zahtevkom tretje osebe, vloženim v povezavi z uporabo ponudbe IBM SaaS po preizkusnem obdobju za zagotavljanje kakovosti, če bi se bilo temu zahtevku mogoče izogniti z uvedbo posodobitve na pobudo IBM-a.

1.3 Razširitve

Razširitve naročniku omogočajo konfiguracijo ponudbe IBM SaaS za izpolnjevanje naročnikovih poslovnih zahtev, tako da ustvarijo razširitve programske opreme aplikacije IBM SaaS. Razširitve so vsebina, ki je na voljo pri uporabi ponudbe IBM SaaS in niso del ponudbe IBM SaaS. Naročnik je odgovoren za razvoj, upravljanje, vzdrževanje in podporo vseh razširitev. Naročnik lahko za ustvarjanje razširitev sklene ločeno pogodbo z IBM-om ali zunanjim izvajalcem, ki ga IBM posebej pisno pooblasti.

- a. Za razširitve, ki jih ustvari naročnik, veljajo naslednje določbe in pogoji:
 - (1) Naročnik soglaša, da bo upošteval standarde ponudbe glede razvijanja in dobave razširitev.
 - (2) IBM ima pravico, da pregleda in odobri ali zavrne dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkušanje, rezultate preizkusa ter objektno kodo za razširitve zaradi skladnosti z določbami pogodbe.
 - (3) IBM lahko od naročnika zahteva, da opravi preizkuse zmogljivosti, ki jih določi IBM. Naročnik mora IBM-u zaradi pregleda zagotoviti dokumentacijo o zasnovi, načrte za preizkus, rezultate preizkusa in objektno kodo v razumnem času pred prehodom ponudbe IBM SaaS na delovanje v živo in mora z IBM-om sodelovati pri odpravljanju težav, ki jih prepozna IBM.
 - (4) Naročnik soglaša, da bo namestil in vzdrževal program, ki bo preprečeval, da bi bila zlonamerna programska oprema, vključno z virusi, trojanskimi konji, zavrnitvami storitve in drugimi motečimi ali tajnimi tehnologijami, vključena v razširitve.
 - (5) IBM lahko nadzoruje in pregleduje razširitve glede varnostne ranljivosti in/ali zlonamerne programske opreme. IBM lahko odstrani razširitve iz kateregakoli okolja ponudbe IBM SaaS ali začasno prekine ponudbo IBM SaaS, dokler ni z varnostjo povezana ranljivost ali težava z zlonamerno programsko opremo odpravljena.
 - (6) V razširitve ne bodo vključeni ali dodani nobeni produkti komercialne ali paketne programske opreme tretje osebe, ki delujejo neodvisno od ponudbe IBM SaaS, in dodajanje kakršnekoli komercialne ali paketne programske opreme tretje osebe je prepovedano.
 - (7) Naročnik je v naročniškem obdobju odgovoren za usposabljanje osebja in zagotavljanje ustrezne stopnje znanja in veščin za delo s ponudbo IBM SaaS in razširitvami. Morebitne stroške za usposabljanje ali pomoč pri izobraževanju krije naročnik. Če IBM ugotovi, da naročnik ne more opraviti potrebnih nalog brez razumne podpore, lahko IBM po lastni presoji zahteva, da se naročnik udeleži praktičnih izobraževalnih dejavnosti, ki jih zagotavlja IBM-ovo osebje za strokovne storitve. Stroške za takšne izobraževalne dejavnosti krije naročnik, razen če potekajo med IBM-om in njegovimi povezanimi družbami. IBM bo na naročnikovo zahtevo zagotovil takšno usposabljanje, vendar za dodatno plačilo.
 - (8) Naročnik ali njegovi dajalci licence zadržijo vse pravice, pravni naslov in interes ali licenco za razširitve, zagotovljene IBM-u za gostovanje ponudbe IBM SaaS. Naročnik izjavlja in jamči, da ima vse potrebne pravice za zagotavljanje svojih razširitev IBM-u za namen gostovanja ponudbe IBM SaaS in da naročnik z razširitvami in gostovanjem ponudbe IBM SaaS ne bo kršil nobenega patenta ali avtorskih pravic tretje osebe.
 - (9) Naročnik daje IBM-u za vse razširitve vse pravice in licence, ki veljajo po vsem svetu, so brezplačne, v celoti plačane, jih je mogoče preklicati in za katere je mogoče izdati podlicenco, ter soglaša, da bo za vse razširitve takoj pridobil in obdržal v veljavnosti potrebna soglasja, ki jih IBM in njegovi podizvajalci potrebujejo za gostovanje razširitev in drugo izpolnjevanje svojih obveznosti. Naročnik IBM-u na zahtevo zagotovi dokazila o takšnih pravicah, licencah ali potrebnih soglasjih. IBM ne odgovarja za izpolnitev svojih obveznosti, ki je posledica naročnikove nezmožnosti hitre pridobitve in zagotovitve takih pravic, licenc ali potrebnih soglasij. V tem odstavku "potrebna soglasja" pomenijo kakršnakoli soglasja, licence ali odobritve, potrebne za zagotavljanje pravic ali licence za dostop, uporabo in/ali spreminjanje IBM-u ali njegovim podizvajalcem v elektronski in drugih oblikah, v obsegu kot je potrebno za izpolnjevanje obveznosti v skladu s tem opisom storitve, vključno z ustvarjanjem izpeljanih del, razširitev, ter brez kršenja lastniških pravic in pravic intelektualne lastnine ponudnikov, dajalcev licenc ali lastnikov takšnih razširitev.
 - (10) Naročnik mora zagotoviti, da koda, podatki ali drugi artefakti, ki jih naročnik uvede prek razširitev, ne povečujejo varnostnega tveganja ali nimajo dodatnih zahtev za certificiranje, razen če se IBM s tem izrecno strinja v dopolnilu ali dodatku k temu opisu storitve. Brez omejevanja zgoraj navedenega bo naročnik: (a) izvajal preglede ranljivosti spletnih aplikacij in

statične kode v vseh razširitvah za prepoznavanje morebitnih nevarnosti in (b) IBM-u v pisni obliki razkril obstoj kakršnihkoli nevarnosti, ki so bile ugotovljene med pregledom ranljivosti v povezavi z razširitvami.

- b. Naročnik je odgovoren za razmestitev in preizkušanje razširitev v okoljih za integracijo in preizkušanje.
- c. Pred prehodom v delovanje v živo naročnik razmesti razširitve v predprodukcijsko in produkcijsko okolje ter okolje za obnovitev po hudi napaki.
- d. Po naročnikovem prehodu v delovanje v živo IBM razmesti razširitve v predprodukcijsko in produkcijsko okolje ter okolje za obnovitev po hudi napaki prek zahteve za storitev.
- e. Dodatne razmestitve v okolja za integracijo, preizkušanje, predprodukcijsko in produkcijsko okolje, ki jih izvede IBM za podporo razširitev, kot je ustvarjanje razširitev ali aktivacija drugih integriranih komponent, so lahko opisane v ločenem dogovoru o obsegu del med IBM-om in naročnikom ter se dodatno zaračunajo v skladu s pogoji in stroški iz takega dogovora o obsegu del.

1.4 Okolja ponudbe IBM SaaS

Osnovna ponudba IBM SaaS zagotavlja funkcionalno infrastrukturo za izvajanje programske opreme, za katero IBM zagotavlja podporo in potrebne posodobitve omrežja, strojne opreme in sistema. IBM kot del osnovne storitve v oblaku zagotovi tudi po enega od naslednjih okolij. Dodatna okolja ali samostojna okolja so na voljo na zahtevo in se dodatno zaračunajo.

- **Integracijsko okolje**

Zagotavlja en funkcionalno enakovreden produkcijski primerek in podporno infrastrukturo, ki se uporablja samo za integracijo in funkcionalno preizkušanje nove ponudbe IBM SaaS, vključno z aplikacijo in razširitvami. Pričakovano je, da se integracijsko okolje razmesti večkrat na dan, da se doseže stanje, ki je pripravljeno na razmestitev v okolje za preizkušanje

- **Okolje za preizkušanje, znano tudi kot okolje za zagotavljanje kakovosti**

Zagotavlja en funkcionalno enakovreden produkcijski primerek in podporno infrastrukturo, ki se uporablja samo za zagotavljanje kakovosti, preizkušanje zmogljivosti in končno preizkušanje nove ponudbe IBM SaaS, vključno z aplikacijo in razširitvami. V okolje za preizkušanje se razmestijo samo stabilni tokovi kode za pripravo na končno uvedbo v predprodukcijsko in produkcijsko okolje ali okolje za obnovitev po hudi napaki.

- **Predprodukcijsko okolje**

Zagotavlja omejeno produkcijsko repliko za razmestitev in naročnikov preizkus sprejemljivosti konfiguracij končne aplikacije z razširitvami. To okolje je vedno v skladu s standardi delovanja in skladnosti produkcije, a ni vključeno v pogodbo o ravni storitev. To je primarna lokacija za preizkušanje sprejemljivosti za uporabnike, ki ga izvede naročnik, in končno oceno/preizkus zmogljivosti pred prehodom v delovanje v živo v produkcijskem okolju.

- **Produkcijsko okolje**

Končna točka mirovanja za vso "izvajano" programsko opremo v upravljanju življenjskega cikla ponudbe IBM SaaS. Dostop do tega sistema ima samo IBM-ovo osebje ali pooblaščen uporabniki. Produkcijsko okolje vključuje aplikacijo, sisteme in infrastrukturo podpornih sistemov, do katerih lahko končni uporabniki in naročniki organizacije dostopajo in jih uporabljajo na operativni ravni za izvajanje poslovnih procesov in transakcij.

- **Okolje za obnovitev po hudi napaki**

Zagotavlja omejeno produkcijsko repliko za gostovanje obsegov naročnin, ki je sinhronizirana s produkcijskim okoljem in neaktivna v predprodukcijski infrastrukturi. Okolje za obnovitev po hudi napaki je vedno v stanju pripravljenosti za neizogibne primere, ko so produkcijska podatkovna središča nepopravljiva in IBM naznani hudo napako. Ko je okolje za obnovitev po hudi napaki aktivirano, predprodukcijsko okolje ni na voljo.

1.5 Integracija ponudbe IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS podpira različne načine za integracijo s podedovanimi in podpornimi storitvami. Naslednje zmožnosti so na voljo v okviru ponudbe IBM SaaS z ali brez uporabe navideznih ali fizičnih povezav.

- Aplikacijski programerski vmesnik (API)

Nabor rutin, protokolov in orodij za gradnjo programske opreme in aplikacij.

- Čakalna vrsta sporočil (MQ)
Zagotavlja komunikacijo med postopki (IPC) ali komunikacijo med nitmi v istem postopku. To ponudbi IBM SaaS omogoča, da je prek odhodnih povezav storitve Java Messaging Service (JMS) končna točka za omrežja MQ ali komunikacijo od točke do točke. Ponudba IBM SaaS ne zagotavlja dohodne točke povezave ali usmerjanja med dvema (2) ali več končnimi točkami, ki niso del ponudbe IBM SaaS.
- Protokol za varen prenos datotek (SFTP) ali protokol za prenos datotek SSH
Je omrežni protokol, ki zagotavlja dostop do datotek, prenos datotek in upravljanje datotek prek varnega in zanesljivega toka podatkov. Ponudba IBM SaaS zagotavlja strežnik SFTP za dohodne prenose datotek za uporabo v razširitvah. Izhodne prenose podatkov in poročil iz ponudbe IBM SaaS se lahko izvede prek odjemalca SFTP, ki temelji na javi in je vdolan v aplikaciji ali razširitvah. Za prenose SFTP je potrebno šifriranje na ravni datoteke za zaščito mirujočih podatkov.

1.6 Nadzor

IBM zagotavlja naslednji nadzor, namenjen za ocenjevanje ponudbe IBM SaaS od stanja fizične strojne opreme ponudbe IBM SaaS do zmogljivosti ponudbe IBM SaaS:

- Nadzor infrastrukture v oblaku
Nadzoruje stanje platforme infrastrukture v oblaku.
 - Nadzor aplikacije
Nadzoruje stanje aplikacije.
 - Sintetični nadzor
"Simuliran klik uporabnika" za nadzor stanja razširitev, ki se izvajajo skupaj z aplikacijo.
- a. Nadzor produkcijskega okolja
- (1) IBM se bo na rezultate nadzora platforme odzval v skladu z resnostjo napake in njenim učinkom. IBM bo zaznano nerazpoložljivost aplikacije obravnaval kot primer za podporo ravni resnosti 1 in začel z obravnavo težave.
 - (2) IBM zagotovi nadzor naročnikovih razvitih sintetičnih primerov uporabe ter nadzoruje in odpre ustrezen primer za podporo glede na vpliv na ponudbo IBM SaaS ter začne obravnavati težavo. Sintetični nadzor je omejen na nadzor "simuliranih klikov uporabnikov". IBM nadzoruje naročnikov sintetični nadzor za ocenjevanje razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS iz vidika uporabnika. To stori prek avtomatiziranega načina simulacije poti klikov posamezne uporabniške izkušnje.
- b. Nadzor neprodukcijskega okolja
- (1) IBM bo zaznano nerazpoložljivost okolja za preizkušanje ali predprodukcijskega okolja štel kot primer za podporo ravni resnosti 2 in nato obravnaval težavo. Če je težava v okviru odgovornosti naročnika, IBM naročnika obvesti o težavi in še naprej sledi primeru.
 - (2) IBM bo zaznano nerazpoložljivost integracijskega okolja obravnaval kot primer za podporo ravni resnosti 3 in težavo odpravil z obnovitvijo na zadnjo znano delujočo varnostno kopijo ali ponovno namestitvijo.

1.7 Varnostno kopiranje

IBM vsaj enkrat na dan varnostno kopira produkcijske in predprodukcijske podatke ter podatke za obnovev po hudi napaki na lokalni disk. Podatki vključujejo ključne konfiguracije infrastrukture, konfiguracijo produktov, razširitve in datoteke, pridobljene za obnovev neuspelega sistema. Lokalne varnostne kopije bodo vsako noč premaknjene na oddaljeno lokacijo za shranjevanje, kjer se bodo ohranile sedem dni. Varnostne kopije izboljšajo delovanje načrta za obnovev po hudi napaki.

1.8 Obnovev po hudi napaki

IBM bo naročniku zagotovil zmožnosti obnovev v objekt za obnovev po hudi napaki plasti 3 za naročnikov produkcijski primerek. IBM bo s komercialno razumnimi prizadevanji izvedel obnovev po hudi napaki z namenom obnovev ponudbe IBM SaaS v okviru ciljnega časa obnovev, ki je 48 ur, in v okviru ciljne točke obnovev, ki je 24 ur. V primeru hude napake, ki jo naznani IBM, bo IBM z naročnikom vsako

uro komuniciral o stanju postopka obnovitve, vključno z napredkom v povezavi z RTO in RPO. Ko je okolje za obnovev po hudi napaki aktivirano, predprodukcijsko okolje ni na voljo.

1.9 Dodelitev prostora za shranjevanje podatkov

Prostor, ki je naročniku dodeljen za shranjevanje podatkov, je namenjen za produkcijsko okolje in obsega prostor za shranjevanje, ki je dovolj velik, da lahko sprejme zgodovinske vrstice naloga za dve (2) leti, do katerih je naročnik upravičen, kot je določeno v transakcijskem dokumentu. V primeru preseženih omejitev glede na dogodke prostora za shranjevanje sistema, je naročnik odgovoren za stroške za dodelitev dodatnega prostora za shranjevanje.

1.10 Poštna storitev s skupno infrastrukturo (samo za odhodno pošto)

Skupna dostava odhodne pošte je na voljo kot del ponudbe IBM SaaS. Naročniki lahko konfigurirajo aplikacijo za uporabo teh virov v skupni rabi v neposlovni kritični e-pošti, obvestilih, e-pošti o statusu ravni sistema in/ali e-poštnih opozorilih. Ponudbo IBM SaaS je mogoče brezplačno uporabljati za transakcijsko e-pošto, vendar pa IBM ne jamči za dostavo ter ne zagotavlja podpore za velike e-poštne kampanje ali odpravljanja težav z e-pošto, kot je neželena e-pošta iz e-poštnih sistemov tretjih oseb. Naročnik lahko sklene pogodbo z ločeno e-poštno storitvijo (npr. IBM Marketing Cloud) za zagotovljeno dostavo e-pošte, izboljšanje možnosti dostave in podporo za transakcijsko e-pošto ter tržne kampanje (e-pošta za veliko število naslovnikov). Za integracije z e-poštnimi storitvami tretjih oseb morajo te storitve delovati prek razširitev in potrebno je skleniti ločeno pogodbo s ponudnikom.

2. Nastavitev in pripravljenost produkcijskega okolja

IBM bo zagotovil do šest mesecev dejavnosti za nastavitev ponudbe IBM SaaS, da zagotovi pripravljenost produkcijskega okolja. Dejavnosti za nastavitev vključujejo:

- a. zagotovitev okolij ponudbe IBM SaaS;
- b. namestitev najnovejše različice aplikacije z vsemi ustreznimi popravki v okolja aplikacije;
- c. vzpostavitev omrežne povezljivosti in medsebojne povezave z naročnikovimi zalednimi sistemi; in
- d. pripravo produkcijskega okolja, da naročnik lahko dokonča začetno razmestitev svojih razširitev.

Če dejavnosti za nastavitev zaradi razlogov, na katere IBM nima vpliva, trajajo več kot šest mesecev, se naročniku za vsak mesec zaračuna strošek za nastavitev na zahtevo. V dejavnosti za nastavitev niso vključene storitve uvedbe (vključno s prilagajanjem, konfiguracijo in uvedbo naročnikove rešitve za elektronsko poslovanje, ki ga podpira ponudba IBM SaaS, ali za izpolnitev naročnikovih poslovnih ali tehničnih zahtev – vključno z volumetričnimi zahtevami, zahtevami v zvezi z videzom in načinom delovanja ter drugimi zahtevami v zvezi z vmesnikom ter graditvijo razširitev), ki bodo obravnavane v ločeni pogodbi o storitvah.

"Pripravljenost produkcijskega okolja" nastopi, ko so izpolnjeni naslednji pogoji: (1) dejavnosti za nastavitev so dokončane in (2) naročnik je dokončal začetno razmestitev razširitev v produkcijsko okolje.

Stroški naročnine za ponudbo IBM SaaS, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, se začnejo zaračunavati ob dosegu pripravljenosti produkcijskega okolja.

3. Izbirne/dodatne funkcije

3.1 Izbirna okolja

Naslednja izbirna okolja so na voljo kot dodatek k osnovni ponudbi IBM SaaS ali kot samostojna okolja.

- a. Možnost integracijskega okolja

Zagotavlja integracijsko okolje, ki ga je mogoče uporabiti za upravljanje ločenih tokov kode ali za preizkušanje. Možnost integracijskega okolja ne vključuje dodelitve zahteve za storitev. Na voljo so naslednje možnosti:

- (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. Okolje za preizkušanje

Zagotavlja okolje za preizkušanje, ki ga je mogoče uporabljati za upravljanje ločenih tokov kode in preizkušanje. Možnost okolja za preizkušanje ne vključuje dodelitve zahteve za storitev. Na voljo so naslednje možnosti:

- (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. Pilotno okolje
- Zagotavlja produkcijsko okolje za podnabor strank, ki je do 12 mesecev v skladu s produkcijskimi standardi. Ta možnost deluje v skladu s produkcijskimi standardi in zagotavlja zmožnost preizkušanja z dejanskimi strankami. Pogodba o ravni storitev (SLA) in obnovitev po hudi napaki sta izvzeti. Možnost pilotnega okolja vključuje dodelitev zahtev za storitev v vrednosti dvajsetih (20) tridesetminutnih (30) enot zahtev za storitev. Na voljo so naslednje možnosti:
- (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 Možnosti za omrežno integracijo

V nadaljevanju so navedene podprte neobvezne možnosti za integracijo z naročnikovimi omrežji.

- a. Ustvarjanje belega seznama povezav prek interneta

Posameznim javnim spletnim naslovom omeji dostop do ponudbe IBM SaaS ali delov ponudbe IBM SaaS. Omejen dostop naročniku zagotavlja prilagodljivost, da omeji dostop na izbrane lokacije. Ustvarjanje belega seznama je vključeno v ponudbo IBM SaaS.
- b. Navidezno zasebno omrežje (VPN) prek spleta

Razširi zasebno omrežje v javno omrežje. Navidezno zasebno omrežje se ustvari z vzpostavitvijo navidezne povezave od točke do točke prek uporabe namenskih povezav, navideznih tunelskih protokolov ali šifriranja prometa. Ponudba IBM SaaS potrebuje navidezno zasebno omrežje le, če je integracijska povezava nešifrirana ali ni ustrezno zaščitena prek spleta. Za visoko razpoložljivost so potrebne redundantne povezave. Navidezno zasebno omrežje ni vključeno v osnovno naročnino, je izbirni dodatek za ponudbo IBM SaaS z doplačilom. Navidezno zasebno omrežje je dodatek, na voljo kot IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. Neposredno povezovanje s storitvijo SoftLayer

Uporablja povezavo prek optičnega vlakna z enim jedrom (SMF) od naročnikove oddaljene lokacije do točke prisotnosti storitve Softlayer prek naročnikove storitve za prenos, kot sta med drugim MPLS ali mestno omrežje (MAN) itd. Za visoko razpoložljivost so potrebne redundantne povezave, ki jih je mogoče prekiniti in tako ustvariti ločene lokacije v omrežju Softlayer. Neposredno povezovanje ni vključeno v osnovno naročnino, je izbirni dodatek za ponudbo IBM SaaS z doplačilom.
- d. Omrežje za dobavo vsebin (CDN)

Včasih je treba v skladu s poslovnimi potrebami izboljšati zmogljivost za končnega uporabnika. Končni uporabniki so lahko nakupovalci v e-trgovini ali predstavniki za pomoč strankam, ki so zaradi vrste poslovanja razkropljeni po posameznem območju ali več območjih. Omrežje za dobavo vsebin ni vključeno v ponudbo IBM SaaS. Naročnik je odgovoren za ocenjevanje, omogočanje in nakup omrežja za dobavo vsebin tretje osebe, če je to potrebno za izpolnitev naročnikovih potreb.

3.3 Dodatki ponudbe IBM SaaS

- a. Za vsako od osnovnih naročnin so na voljo naslednji dodatki:
 - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

Pregled razpoložljivosti predstavnikov za pomoč strankam in izvajanje postopkov prodaje in naročanja v sistemu IBM Commerce ali IBM Order Management Services.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Zagotavlja izboljšano nadaljevanje poslovanja za štiri ure RTO in dve uri 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 1 GB

Ponudbo IBM SaaS poveže z oddaljenim podatkovnim središčem, pri čemer uporabi 1 gigabit fizičnih povezav MPLS, MAN ali podobnih zasebnih povezav.

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

Ponudbo IBM SaaS poveže z oddaljenim podatkovnim središčem, pri čemer uporabi 10 gigabitov fizičnih povezav MPLS, MAN ali podobnih zasebnih povezav.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

Omogoča podporo za težave, ki ne dosežajo stopnje resnosti 1, v dodatnem drugem ali tretjem časovnem pasu.

b. Naslednji dodatek je na voljo le pri osnovni naročnini za IBM Commerce Service:

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

Naročniku omogoča prilagoditev po meri za zapletene produkte in storitve v spletni trgovini glede na veliko število možnosti in poslovna pravila, odvisna od elementa.

c. Naslednji dodatki so na voljo le pri osnovni naročnini za IBM Order Management Service (IBM-ove storitve za upravljanje naročanja):

(1) IBM Order Management Supply Collaboration

Omogoča samodejno ustvarjanje naročilnic, ki so poslane dobaviteljem za neposredno dobavo ali dopolnitev zalog, upravljanje življenjskega cikla naročilnice in sledenje izjemam, vključno s samodejnim posodabljanjem stanja naročil iz povezanih naročilnic.

(2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling

Zagotavlja načrtovanje dobav, nameščenja in drugih storitvenih dodatkov v času transakcije naročila. Uporablja zagotavljanje na podlagi pravil, izbiranje ponudnikov in dodeljevanje ekipe z integriranim nadzorom zaloge, dobav in izvajanja storitev.

(3) IBM Order Management Pricing

Zagotavlja določanje cen na podlagi pravil glede na konfigurirana naročila kot običajno storitev za določanje cen prek več kanalov.

(4) IBM Order Management Quoting

Omogoča ustvarjanje in pogajanje o predlogih, avtomatiziran postopek za odobritve in uveljavljanje pravil glede cen.

(5) IBM Order Management Configurator

Strankam, prodajnim predstavnikom in distribucijskim partnerjem omogoča prilagajanje po meri zapletenih produktov in storitev glede na veliko število možnosti in poslovna pravila, odvisna od elementa.

(6) IBM Order Management Store

Omogoča, da splošen pregled nad zalogo fizične trgovine izvajajo zaposleni v trgovini:

(a) Pregledi zaloge in oddaja naročil v realnem času

(b) Dodatne možnosti izpolnjevanja

(i) Prevzem v trgovini

(ii) Odprema iz trgovine

(iii) Neposredna pošiljka iz distribucijskega središča

(c) Posebna naročila

(7) IBM Order Management Store Inventory Management

Uporabnikom trgovine omogoča uporabo naprednih informacij o lokaciji zaloge (v kateri trgovini je produkt na zalogi) in naprednih funkcij, kot je skupen prevzem več naročil v eni trgovini.

3.4 Storitve, ki se plačajo po porabi

V koledarskih mesecih, ko največje število vrstic naročil na uro, ki je podprto v ponudbi IBM SaaS, presega največje število dovoljenih vrstic naročil, lahko naročnik poveča zmoglosti rafala iz standarda, navedenega v spodnjem razdelku o standardih ponudbe. Zmoglosti rafala je mogoče povečati v korakih

po 1.000 vrstic naročila, zaračuna pa se jih po porabi. Naročniku se ta zmožnost zaračuna za mesece, v katerih je zahteval zmožnost razširjene obdelave in samo za obdobje, ko je zmožnost naročniku na voljo za uporabo. To storitev je treba naročiti vsaj 60 dni pred mesecem pričakovanega rafala. Zmožnost rafala je vključena v naslednje ponudbe:

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

3.5 Storitve nastavitve na zahtevo in nastavitve

- a. Storitve nastavitve na zahtevo so na voljo za vsako ponudbo osnovne naročnine, ko poteče obdobje šestih mesecev nastavitve, če v tem času ni dosežena pripravljenost produkcijskega okolja. Stroški za nastavitve na zahtevo se zaračunajo za vsak mesec, ko ponudba IBM SaaS ni dosegla stanja pripravljenosti produkcijskega okolja. Na voljo so naslednje storitve nastavitve na zahtevo:
 - 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
Ta storitev nastavitve zagotavlja dodatne ure za zahteve za storitev, ki so naročniku na voljo za uporabo, ko porabi vse mesečne ure za zahteve za storitev iz osnovne naročnine.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
S to storitvijo nastavitve je ponudba neposrednega povezovanja (1 GB) na voljo na podlagi naročnine. Storitev nastavitve je potrebna za lažjo uporabo te ponudbe.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
S to storitvijo nastavitve je ponudba neposrednega povezovanja (10 GB) na voljo na podlagi naročnine. Storitev nastavitve je potrebna za lažjo uporabo te ponudbe.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko dogodek vpliva na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Čas nerazpoložljivosti se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, in ne vključuje:

- a. časa trajanja načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
- b. vzrokov, na katere IBM ne more vplivati;
- c. težav s tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe;
- d. nepodprte konfiguracije sistema in platforme ter drugih napak naročnika;
- e. varnostnega dogodka, ki ga je povzročil naročnik, ali naročnikovo preizkušanje varnosti;
- f. razširitev;
- g. neuspešnih razširitev pri uporabi, klicanju ali pravilni razširitvi ustreznega API-ja ali uporabniškega izhoda storitve;
- h. nepravilne uporabe API-ja ali funkcionalnosti storitve;
- i. nobene konfiguracije, nastavitve ali spremembe zunaj nadzora IBM-a, ki vpliva na razpoložljivost;
- j. IBM-ove nezmožnosti uvedbe varnostnega popravka v produkcijsko okolje, ker je naročnik ni odobril ali ker izvaja druga dejanja, da bi jo preprečil;
- k. uporabe ponudbe IBM SaaS za dejanja, ki niso vključena v ustrezne standarde ponudbe.

IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za ponudbo IBM SaaS.

Za paketno ponudbo IBM SaaS (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in so naprodaj skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na osnovi posamezne združene mesečne cene za paketno ponudbo IBM SaaS, in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem trenutku predloži samo zahteve, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS iz paketa.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na

katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	
– 500 minut nerazpoložljivosti	
= 42.700 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	

2.1 Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) ne velja v naslednjih primerih: (1) pilotno okolje; (2) če je naročnik kršil katerekoli bistvene obveznosti iz opisa storitve ali pogodbe, kar brez omejitve vključuje kupljene naročniške ravni ali kršitev katerekoli plačilne obveznosti, kot je določeno v transakcijskem dokumentu; (3) IBM-ova nezmožnost uvedbe varnostnega popravka v produkcijsko okolje, ker je naročnik ni odobril ali ker izvaja druga dejanja, da bi jo preprečil; (4) razširitve; neuspešnost razširitev pri uporabi, klicu ali pravilni razširitvi ustreznega API-ja ali uporabniškega izhoda iz ponudbe IBM SaaS; (5) nepravilna uporaba API-ja ali funkcije ponudbe IBM SaaS; (6) vse konfiguracije, nastavitve ali spremembe, na katere IBM ne more vplivati, in ki vplivajo na razpoložljivost.