

# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

---

## IBM Sterling Уеб формуляри

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. При поръчка, достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с Условията за употреба.

Условията за употреба (ToU) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълното споразумение.

### 1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Sterling Уеб формуляри

### 2. Метрики за такси

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- a. **Идентификатор на субект** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Идентификатор на единица е уникален идентификатор за всяка единица, представена в рамките на IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие броят Идентификатори на единици, идентифицирани в IBM SaaS по време на периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.

### 3. Цени и таксуване

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

#### 3.1 Частични месечни плащания

Частично месечно плащане, както е указано в Документа по сделката, може да бъде оценено на пропорционална база.

#### 3.2 Такси за надвишаване

Ако действителната употреба на Клиента на IBM SaaS по време на периода на измерване надвишава упълномощаването, указано в PoE, то тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за стойността над предвидената, както е посочено в Документа по сделката.

### 4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Лицензионния сертификат на Клиента ще изложи дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

#### 4.1 Автоматично подновяване

Ако Лицензионният сертификат на Клиента указва, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена молба до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен за или една година, или за същата продължителност като оригиналния Абонаментен период, както е изложено в Лицензионния сертификат.

## 4.2 Продължително фактуриране

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS непрекъснато. За да преустанови използването на IBM SaaS и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньор на IBM писмено предизвестие със срок от деветдесет (90) дни, с което се заявява отказ от IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, Клиентът ще бъде таксуван за неизплатени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

## 4.3 Изискано подновяване

Когато Лицензионният сертификат указва, че типът подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на срока, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

## 5. Техническа поддръжка

През Абонаментния период и след като IBM уведоми Клиента, че му е предоставен достъп до IBM SaaS, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя посредством имейл, телефон, онлайн форуми и онлайн системата за докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделно предложение.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели за време на реакция	Покритие на времето за реакция
1	<b>Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга:</b> Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	<b>Значително въздействие върху бизнеса:</b> Използването на дадена функционалност или функция на услугата е ограничено в значителна степен или съществува опасност да изпуснете краен срок.	В рамките на 2 работни часа	Седмични работни часове
3	<b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b> Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Седмични работни часове
4	<b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b> Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Седмични работни часове

## 6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

### 6.1 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor

IBM спазва рамката Safe Harbor между САЩ и ЕС, както е указано от Министерството на търговията на САЩ относно събирането, използването и съхраняването на информация, която е събрана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична

неприкосновеност или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.2 Данни

### a. Събиране

Клиентът разбира и се съгласява, че IBM може, като част от обичайната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и подизпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS, посредством проследяване и други технологии. По този начин IBM събира статистика за употребата и информация относно ефективността на IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие, за да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочените цели в рамките на IBM, други IBM компании и техните подизпълнители, където ние и нашите подизпълнители осъществяваме своята стопанска дейност, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента относно достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

### b. Обработване

За сделки, осъществени във всички държави-членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, се прилагат следните условия:

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, включително всички лични данни (както този термин е определен в Директивата на ЕС 95/46/ЕО) през държавна граница за следните държави: Австралия, Канада, Франция, Германия, Индия, Ирландия, Нидерландия, Обединеното кралство и Съединените щати. Клиентът се съгласява, че IBM може, с предизвестие, да промени този списък с местоположения на държави, когато счете, че това е необходимо за предоставянето на IBM SaaS.

Когато приетите от IBM принципи за неприкосновеност Safe Harbor между САЩ и ЕС и Швейцария и ЕС не са приложими при прехвърляне на лични данни на субекти от Швейцария в Европейското икономическо пространство, страните или техните съответни свързани лица могат да сключат отделни стандартни непроменени споразумения по примерните клаузи на ЕС съгласно ролите си, съгласно Решението на ЕО 2010/87/ЕС, с премахнати опционални клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на това Споразумение.

## 6.3 Местоположения на извлечени ползи

Когато това е приложимо, таксите се основават на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на полза от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM различна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

## 6.4 Достъп на гостуващ Потребител

Гостуващите потребители на Клиента може да бъдат задължени да изпълнят онлайн споразумение, предоставено от IBM, за да имат достъп и да могат да използват IBM SaaS. Клиентът е отговорен за тези Гостуващи потребители, включително, но без да се ограничава само до а) всякакви жалби, отправени от Гостуващите потребители, свързани с IBM SaaS, б) такси, платени от Гостуващия потребител или в) злоупотреби с IBM SaaS на тези Гостуващи потребители.

## 6.5 Здравна информация

IBM SaaS не е предназначен да отговаря на HIPAA и не може да бъде използван за пренос или съхранение на каквато и да било Лична здравна информация.

## 6.6 Предаване на данни

IBM SaaS може да включва предаването на съдържание, включително идентификатор и парола на клиент от, до или през системи и мрежи на трети страни, като например Интернет и други услуги за

свързаност, върху които IBM не упражнява контрол и за които IBM не носи отговорност. Възможно е изпращащите и получаващите съдържанието лица, което преминава през IBM SaaS, от търгуващите страни на Клиента, да не третираят това съдържание като поверително. Клиентът трябва да криптира съдържанието, ако то не бива да бъде четено или дешифрирано в средата на IBM SaaS и да го предаде чрез IBM и други мрежи на трети страни. Клиентът е отговорен и поема риска по отношение на избота на протоколите и средствата, които използва за прехвърляне на съдържание през IBM и други мрежи на трети страни.

IBM може да прехвърли или запази Съдържанието извън държавата, където Клиентът или неговите партньори са установени, единствено за целите на предоставянето на IBM SaaS или ако това се изисква от приложимото законодателство или съдебен процес.

IBM SaaS може да включва прехвърляне на Съдържание до и от партньорите на Клиента или чрез пряко свързване с IBM, или чрез свързаност чрез един или повече мрежови интерфейси или мрежи, предоставени от трети страни ("Услуги по свързаност" и всяка трета страна като "Доставчик на връзката"). С изключение на посоченото в отделния документ между Вас и доставчика за връзката, доставчикът на връзката не носи отговорност за каквото и да било по отношение на IBM SaaS.

## **6.7 Настройка**

Клиентът се съгласява да предостави достатъчен достъп за системите на Клиента, информация, персонал и ресурси, с цел настройка на IBM SaaS, безплатно за IBM.

## Приложение А

IBM Sterling Web Forms улеснява електронната търговия между Клиента и неговия Гостуващ потребител. Той предоставя на Гостуващия потребител възможността да преглежда и да обработва електронни формуляри чрез осъществяване на достъп до уебсайта на IBM SaaS посредством поддържан интернет браузър. IBM SaaS предоставя на Клиента и на Гостуващия потребител видимост на Съдържанието, което е качено от Клиента и неговите Гостуващи потребители.

IBM SaaS включва следното:

- Административен сайт – позволява на Потребител на IBM SaaS да генерира известия, да преглежда серия от предварително определени доклади относно дейностите на Гостуващия потребител и да управлява бази данни, които помагат при предоставянето на предварително определени опции и данни за Гостуващия потребител, когато Гостуващият потребител осъществява транзакции.
- Потребителски сайт за уеб формуляри – позволява на Гостуващия потребител да осъществява електронна търговия с Клиента посредством интернет връзка, като му позволява да преглежда документите относно електронната търговия, представени в четлив за потребителя интерфейс, които могат да се прегледат в поддържан интернет браузър.
- Търсене в папки и подробности – предоставя на потребителя на IBM SaaS видимостта по отношение на документите, които се намират във входящата кутия, изходящата кутия, архива и папките-кошчета за Гостуващия потребител.

## Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на достъпност услуга ("SLA") за IBM SaaS, което е приложимо, ако е посочено в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката:

Версията на това SLA, която е текуща в момента на възобновяване на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът разбира, че SLA не представлява гаранция за Клиента.

### 1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – решението, което IBM ще предостави в отговор на валидиран иск. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура или цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Искане** – означава, че Клиентът известява IBM, че дадено SLA не е изпълнено през даден Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през периода, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава период от време, през който обработващата производствена система за IBM SaaS е спряла и потребителите на Клиента не могат да използват всички аспекти на IBM SaaS, за които имат позволения. Престоят не включва периода от време, когато IBM SaaS не е бил достъпен поради:
  - Насрочено или обявено прекъсване на работата за профилактика;
  - Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
  - Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или на трети страни;
  - Непокриване от страна на Клиента на изискваните системни конфигурации и поддържащите платформи за достъп до IBM SaaS; или
  - Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени на IBM от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- e. **Събитие** – означава обстоятелство или група обстоятелства, които възникнали заедно имат като резултат невъзможност за спазване на дадено SLA.

### 2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Иск, Клиентът трябва да регистрира заявка за поддръжка с Ниво на сериозност 1 за всяко Събитие в отдела за техническа поддръжка на IBM, в рамките на двадесет и четири (24) часа след като за пръв път е узнал, че Събитието влияе върху използването на IBM SaaS от страна на Клиента. Клиентът трябва да предостави пълната необходима информация относно събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Иск за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, през който е възникнал Искът.
- c. Кредитите за достъпност ще се основават на продължителността на времето за Престоя, което е измерено от времето, когато Клиентът заяви, че първоначално е бил засегнат от Престоя. За всеки валиден иск IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото SLA през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- d. За услуга в комплект (индивидуално и пакетирано IBM SaaS, което се продава на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за услугата в комплект и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Искания, свързани с едно индивидуално IBM SaaS в комплект във всеки Договорен месец и IBM няма да носи

отговорност за Кредитите за достъпност за повече от едно IBM SaaS в комплект в който и да е Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от одобрен прекупвач на IBM в сделка за повторна продажба, в която IBM запазва основната отговорност за изпълнение на задълженията, свързани с IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата към тази дата взаимовръзка за предложена цена за обем (RSVP) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е обект на Искането, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12та) от годишната такса, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

### 3. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
< 99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (а) общия брой минути през даден Договорен месец, минус (b) общия брой минути Престой през Договорния месец, разделен на (с) общия брой минути през Договорния месец.

Пример: 50 минути общ Престой през Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 50 минути Престой = 43,150 минути	= 2% Кредити за достъпност за 99.8% Достигнато ниво на обслужване по време на Договорения месец
43 200 общо минути	

### 4. Изключения

Това Споразумение за ниво на услуга е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непродуктивни среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Искове, направени от потребителите, гостите, участниците и оторизираните поканени лица на Клиента по отношение на IBM SaaS.
- Ако сте нарушили някое материално задължение при Условиата за ползване, Политиката за допустима употреба или вашия договор за Услугата, включително и без ограничения, нарушение на някое задължение за плащане.