

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Sterling Web Forms

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů: IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **ID subjektu** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. ID subjektu představuje jedinečný identifikátor pro jakýkoli subjekt zastoupený v rámci IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet ID subjektů identifikovaných v rámci IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

#### 3.2 Poplatky za překročení limitu

Překročí-li Zákazníkovo skutečné užívání IBM SaaS během období měření oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude takové překročení limitu Zákazníkovi vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

### 4. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených možností:

#### 4.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takovou žádost o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

## 4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo svému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

## 4.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

## 5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, telefonu, online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systému pro hlášení problémů a ostatních procesech komunikace v rámci technické podpory jsou popsány v příručce podpory IBM Software as a Service (SaaS).

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## 6. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

### 6.1 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.2 Data

### a. Sběr dat

Zákazník si je vědom a vyjadřuje souhlas, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

### b. Zpracování

Na transakce realizované ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku se vztahují následující podmínky:

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (tak, jak je pojem definován ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Austrálie, Kanada, Francie, Německo, Indie, Irsko, Nizozemsko, Velká Británie a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování IBM SaaS.

V případech, kdy se na přenos Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EHS) nebo ze Švýcarska nevztahují Pravidla IBM US-EU Safe Harbor Framework a Swiss-EU Safe Harbor Framework, smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných postavení dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Smluvní strany jsou povinny nahlížet na veškeré spory a nároky vzniklé na základě těchto smluv (i v případě, kdy tyto smlouvy byly uzavřeny příbuznými společnostmi) tak, jako by daný spor nebo nárok mezi nimi vznikly na základě podmínek této Smlouvy.

## 6.3 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

## 6.4 Přístup Uživatelů typu Host

Zákazníkovi Uživatelé typu Host mohou být povinni uzavřít s IBM online smlouvu, aby byli oprávněni přistupovat k IBM SaaS a používat ji. Za tyto Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků vznesených Uživateli typu Host v souvislosti s IBM SaaS, b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host, nebo c) jakéhokoli zneužití IBM SaaS těmito Uživateli typu Host.

## 6.5 Zdravotní údaje

Služba IBM SaaS není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající ze zákona HIPAA, a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání žádných osobních zdravotnických údajů.

## 6.6 Přenos dat

IBM SaaS může zahrnovat přenos obsahu (včetně ID zákazníka a hesla) ze systémů či sítí, na systémy či sítě nebo přes systémy a sítě třetích stran, jako je Internet a jiné služby v oblasti konektivity, nad nimiž nemá IBM žádnou kontrolu a za něž IBM nenesé žádnou odpovědnost. Odesílatelé a příjemci obsahu procházejícího prostředím IBM SaaS a určeného komunitě obchodních partnerů Zákazníka nemusí s obsahem nakládat jako s důvěrnými informacemi. Proto by měl Zákazník obsah zašifrovat, pokud jej chce učinit nečitelným nebo nerozluštitelným v prostředí IBM SaaS a během přenosu přes sítě IBM a přes sítě třetích stran. Zákazník nese odpovědnost a přebírá jakékoli riziko za výběr protokolů a prostředků, jež používá k přenosu obsahu přes sítě IBM a jiných třetích stran.

IBM smí přenášet nebo uchovávat Obsah mimo území státu, v němž mají Zákazník nebo jeho partneri sídlo, a to výhradně pro účely poskytování IBM SaaS, nebo pokud to vyžadují platné zákony nebo je to vyžadováno v souvislosti s právními spory.

IBM SaaS může zahrnovat přenos Obsahu partnerům Zákazníka a od partnerů Zákazníka, a to buď prostřednictvím přímého připojení k IBM, nebo prostřednictvím vzájemného propojení pomocí jedné nebo více bran či sítí poskytovaných třetími stranami ("Služby v oblasti vzájemného propojení" a každá třetí strana "Poskytovatel služeb v oblasti vzájemného propojení"). Není-li v samostatné smlouvě uzavřené mezi vámi a poskytovatelem služeb v oblasti vzájemného propojení uvedeno jinak, poskytovatel nenes v souvislosti s IBM SaaS žádnou odpovědnost.

## **6.7 Nastavení**

Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že poskytne dostatečný přístup ke svým systémům, informacím, personálu a zdrojům pro nastavení IBM SaaS, a to bezplatně.

## Příloha A

Produkt IBM Sterling Web Forms umožňuje realizaci elektronických obchodních aktivit mezi Zákazníkem a jeho Uživatelem typu Host. Umožňuje Uživateli typu Host prohlížet si a zpracovávat elektronické formuláře prostřednictvím přístupu na web IBM SaaS přes podporovaný webový prohlížeč. IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi a Uživateli typu Host zobrazovat Obsah nahraný Zákazníkem a jeho Uživateli typu Host.

IBM SaaS zahrnuje:

- Administrativní server – umožňuje Uživateli IBM SaaS vytvářet oznámení, zobrazovat sadu předdefinovaných reportů o aktivitách Uživatele typu Host a spravovat databáze, které pomáhají poskytovat Uživateli typu Host předdefinované volby a data při zpracovávání transakcí.
- Web Forms User Site – umožňuje Uživateli typu Host realizovat elektronické obchodování se Zákazníkem prostřednictvím připojení k Internetu, což danému uživateli umožní prohlížet si dokumenty týkající se elektronického obchodování prezentované v rámci uživatelského rozhraní, k němuž získá uživatel přístup prostřednictvím webového prohlížeče.
- Folder Search and Details – umožňuje Uživateli IBM SaaS zobrazit dokumenty v došlé poště, odeslané poště, v archivu a v odstraněné poště.

# IBM Podmínky užívání – Smlouva o úrovni služeb (Service Level Commitment)

## Příloha B

IBM poskytuje níže uvedenou Smlouvu o úrovni služeb pro IBM SaaS a tato smlouva se uplatní, je-li to uvedeno v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva SLA ve vztahu k Zákazníkovi neplní funkci záruky.

### 1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování služby IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
  - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
  - událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
  - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
  - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
  - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

### 2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM

nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS a úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

### 3. Úroveň služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Celkem 43 200 minut	= 2 % Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb pro 99,8% Dosaženou úroveň služeb během Smluvního měsíčního období
--	--

### 4. Výjimky

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.