

IBM Sterling Web Forms

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Sterling Web Forms

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **ID entiteta** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. ID entiteta je jedinstveni identifikator za bilo koji entitet prikazan unutar IBM SaaS-a. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja ID-ova entiteta navedenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje Kupčevo ovlaštenje navedeno u PoE-u, Kupcu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup do IBM SaaS i kontinuirano će mu se naplaćivati IBM SaaS upotreba. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup do IBM SaaS će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Kupca da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS preko e-pošte, telefona, online foruma i u online sustavu izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i njima upravljaju ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

| Ozbiljnost | Definicija ozbiljnosti | Ciljana vremena reagiranja | Pokrivenost za vremena reagiranja |
|------------|--|----------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti. | Unutar jednog sata | 24x7 |
| 2 | Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju. | Unutar 2 radna sata | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 3 | Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije. | Unutar 4 radna sata | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 4 | Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme. | Unutar 1 radnog dana | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Podaci

a. Prikupljanje

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Kupca (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi skupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Kupcem. Kupac potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava da IBM obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM poduzeća i njihovih podugovarača, gdje god mi i naši podugovarači poslujemo u skladu

sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Kupčevih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

b. Obrada

Za transakcije koje se izvode u svim zemljama članicama EU-a, Islandu, Lihtenštajnu i Švicarskoj primjenjuju se sljedeće odredbe:

Kupac se slaže da IBM može obraditi sadržaj, uključujući bilo koje osobne podatke (s obzirom na definiciju tog termina u EU Direktivi 95/46/EC), izvan državnih granica u sljedećim zemljama: Australija, Kanada, Francuska, Njemačka, Indija, Irska, Nizozemska, Ujedinjeno Kraljevstvo i Sjedinjene Države. Kupac se slaže da IBM može, nakon prethodne najave, mijenjati ovu listu zemalja kada na razuman način utvrdi da je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a.

Kada se IBM-ov US-EU i Swiss-EU Safe Harbor Framework ne primjenjuju na prijenos osobnih podataka u Europskom ekonomskom području ili Švicarskoj, strane ili njihova odgovarajuća povezana društva mogu sklopiti posebne standardne, nemonificirane ugovore na temelju EU Modela klauzula u svojim odgovarajućim ulogama u skladu s EC Odlukom 2010/87/EU uz uklanjanje opsijskih klauzula. Svi sporovi ili odgovornosti koji proizlaze iz ovih ugovora, čak i ako su ih sklopila povezana društva, strane će rješavati kao da su se spor ili odgovornost između njih proizašli iz odredbi ovog Ugovora.

6.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

6.4 Pristup gostujućeg korisnika

Gostujući korisnici Kupca možda će morati prihvatiti online ugovor koji daje IBM da bi mogli pristupiti i koristiti IBM SaaS. Kupac je odgovoran za te Gostujuće korisnike, uključujući, ali ne ograničavajući se na a) sve zahtjeve Gostujućih korisnika vezano uz IBM SaaS, b) troškove koje prouzroči Gostujući korisnik ili c) sve pogrešne upotrebe IBM SaaS-a od strane tih Gostujućih korisnika.

6.5 Zdravstvene informacije

IBM SaaS nije dizajniran da bude usklađen s HIPAA i ne može biti korišten za prijenos ili pohranu bilo kakvih osobnih zdravstvenih informacija.

6.6 Prijenos podataka

IBM SaaS može uključivati prijenos sadržaja, uključujući ID i lozinku kupca, od, do ili preko sustava ili mreža treće strane, poput interneta i drugih usluga povezivanja nad kojima IBM nema nikakvu kontrolu i za koje IBM nije odgovoran ili obvezan. Pošiljatelji i primatelji sadržaja koji prolazi kroz IBM SaaS za Kupčevu trgovačku zajednicu možda neće smatrati taj sadržaj povjerljivim. Kupac treba šifrirati sadržaj ako želi da se sadržaj ne može čitati ili dešifrirati u okolini IBM SaaS-a i tijekom prijenosa u IBM-ovim mrežama i mrežama trećih strana. Kupac je odgovoran i preuzima bilo koji rizik za izbor protokola i sredstava korištenih kod prijenosa sadržaja preko IBM-ovih mreža i drugih mreža treće strane.

IBM može prenijeti ili pohraniti Sadržaj izvan zemlje gdje se nalazi Kupac ili njegovi partneri samo u svrhu pružanja IBM SaaS-a ili ako to zahtijeva mjerodavno pravo ili pravni postupak.

IBM SaaS može uključivati prijenos Sadržaja prema Kupčevim Partnerima i od njih bilo putem izravnih veza s IBM-om ili posrednih veza preko jednog ili više poveznika ili mreža trećih strana ("Usluge međupovezivanja" i svaka treća strana je "Dobavljač međupovezivanja"). Osim kako je navedeno u zasebnom ugovoru između vas i dobavljača međupovezivanja, niti jedan dobavljač međupovezivanja nije odgovoran za ništa što se odnosi na IBM SaaS.

6.7 Postavljanje

Kupac potvrđuje da će pružiti dostatan pristup Kupčevim sustavima, informacijama, osoblju i resursima radi postavljanja IBM SaaS-a, bez naplate IBM-u.

Dodatak A

IBM Sterling Web Forms omogućuje elektroničku trgovinu između Kupca i njegovog Gostujućeg korisnika. Gostujući korisnik ima mogućnost pregledavanja i obrade elektroničkih obrazaca pristupanjem IBM SaaS web stranici pomoću podržanog preglednika. IBM SaaS pruža Kupcu i Gostujućem korisniku pregled sadržaja koji je predao Kupac i njegovi Gostujući korisnici.

IBM SaaS uključuje sljedeće:

- Administrativna stranica – omogućuje Korisniku IBM SaaS-a generiranje najava, pregled niza unaprijed definiranih izvještaja o aktivnostima Gostujućeg korisnika i upravljanje bazama podataka koje pomažu kod pružanja unaprijed definiranih opcija i podataka Gostujućem korisniku kada Gostujući korisnik obrađuje transakcije.
- Korisnička stranica Web Formsa – omogućuje Gostujućem korisniku elektroničku trgovinu s Kupcem putem internetske veze na temelju pregleda dokumenata elektroničke trgovine prikazanih u sučelju prikladnom za korisnika koje se može pregledavati u podržanom internetskom pregledniku.
- Pretraživanje foldera i detalji – omogućuje Korisniku IBM SaaS-a pregled dokumenata koji se nalaze u folderu ulazne pošte, izlazne pošte, arhive i smeća za Gostujućeg korisnika.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS koji se primjenjuje ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja pretplate Kupca. Kupac razumije da SLA za Kupca ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Kupac predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Kupčevi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Kupcu ili trećoj strani;
 - Kupčeve neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Kupac mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Kupac prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Kupčevo korištenje IBM SaaS-a. Kupac mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Korisnik mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Kupac prijavi prvo pojavljivanje Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.
- e. Ako je Kupac kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje

dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

| Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca | Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|---------------------------------------|---|
| < 99,9% | 2% |
| < 99,0% | 5% |
| < 95% | 10% |

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

| | |
|---|---|
| 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta | = 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca |
|---|---|

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih uzvanika u IBM SaaS-u.
- Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.