

IBM Sterling Web Forms

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Sterling Web Forms

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Egyedazonosító** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyedazonosító egy, az IBM SaaS ajánlaton belüli egyed egyedi azonosítója. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az IBM SaaS ajánlatban azonosított Egyedazonosítók számát az Ügyfél Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal

korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

4.3 Megújítás szükségese

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS műszaki támogatása pedig e-mail, telefon, online fórumok és egy online hibabejelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Adatok

a. Gyűjtés

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól)

és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalatán belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

b. Feldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Ausztrália, Egyesült Államok, Egyesült Királyság, Franciaország, Hollandia, India, Írország, Kanada, Németország. Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítése mellett módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az EU, valamint az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékot tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

6.3 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.4 Vendégfelhasználói hozzáférés

Lehetséges, hogy az Ügyfél Vendégfelhasználóit az IBM felkéri egy általa biztosított online megállapodás megkötésére, az IBM SaaS hozzáférése és használata kapcsán. Az Ügyfél felelősséget vállal ezen Vendégfelhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Vendégfelhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, b) a Vendégfelhasználó költségeit, valamint c) az ezen Vendégfelhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

6.5 Egészségügyi adatok

Az IBM SaaS szolgáltatást nem úgy tervezték, hogy megfeleljen a HIPAA-nak és nem használható fel semmilyen személyes egészségügyi adat továbbítására vagy tárolására.

6.6 Adatátvitel

Az IBM SaaS magában foglalhatja a tartalom (az ügyfél-azonosítót és a jelszót is beleértve) harmadik féltől származó rendszereket vagy hálózatokat érintő átvitelét (ilyen például az internet vagy más összekapcsolási szolgáltatások), amelyeket az IBM semmilyen módon nem ellenőriz, és amelyekért az IBM nem vállal felelősséggel, és nem tehető felelőssé. Előfordulhat, hogy az IBM SaaS ajánlaton keresztül az Ügyfél kereskedelmi közössége számára átvitt tartalmat a küldő vagy fogadó felek nem kezelik bizalmasan. Az Ügyfélnek kell titkosítania a tartalmat, ha azt szeretné, hogy a tartalom ne legyen olvasható vagy megfejthető az IBM SaaS környezetben, valamint az IBM hálózatán vagy egyéb harmadik féltől származó hálózaton keresztüli átvitel során. Az Ügyfél a felelős és az Ügyfél viseli a teljes kockázatot azon protokollok és módszerek kiválasztásáért, amelyeket a tartalom az IBM hálózatán vagy egyéb harmadik féltől származó hálózaton keresztüli továbbításához használ.

Az IBM az Ügyfél vagy partnerei székhelyétől eltérő országban kizárólag az IBM SaaS biztosítása céljából továbbíthatja vagy tárolhatja a Tartalmat, illetve ha ezt az alkalmazandó jogszabályok vagy a jogi folyamat megköveteli.

Az IBM SaaS magában foglalhatja a tartalom átvitelét az Ügyfél partnerei számára, illetve tartalom fogadását ezen partnerekről az IBM vállalattal létesített közvetlen kapcsolaton vagy harmadik felek által biztosított egy vagy több átjárón vagy hálózaton keresztül ("Összekapcsolási Szolgáltatások", illetve ezen harmadik személyek megnevezése "Összekapcsolási Szolgáltató"). Ha azt az Ügyfél és az összekapcsolási szolgáltató (interconnect provider) közötti külön megállapodás nem rögzíti, az összekapcsolási szolgáltatónak semmilyen körülmények között sincs semmilyen felelőssége az Ügyfél iránt az IBM SaaS ajánlással kapcsolatban.

6.7 Telepítés

Az Ügyfél vállalja, hogy az IBM számára díjmentesen hozzáférést biztosít saját rendszereihez, információihoz, személyi állományához és erőforrásaihoz az IBM SaaS telepítése érdekében.

„A” Függelék

Az IBM Sterling Web Forms elősegíti az Ügyfél és Vendégfelhasználója közötti elektronikus üzleti forgalmat. Lehetővé teszi a Vendégfelhasználó számára elektronikus űrlapok megtekintését és feldolgozását az IBM SaaS webhelyének egy támogatott webböngésző használatával történő elérésével. Az IBM SaaS segítségével az Ügyfél és Vendégfelhasználói megtekinthetik az Ügyfél és Vendégfelhasználói által feltöltött Tartalmat.

Az IBM SaaS a következőket foglalja magában:

- Adminisztratív webhely – lehetővé teszi az IBM SaaS Felhasználója számára bejelentések létrehozását, előre definiált jelentések sorozatának megtekintését a Vendégfelhasználó tevékenységeivel kapcsolatban, valamint olyan adatbázisok kezelését, amely segítséget nyújtanak előre definiált lehetőségek és adatok a Vendégfelhasználónak való biztosításában, amikor a Vendégfelhasználó tranzakciókat dolgoz fel.
- Web Forms Felhasználói webhely – lehetővé teszi egy Vendégfelhasználó számára az Ügyféllel internetkapcsolaton keresztül folytatott elektronikus üzleti forgalom bonyolítását, az elektronikus üzleti forgalomhoz kapcsolódó dokumentumok felhasználók által olvasható felületen, egy támogatott webböngésző segítségével való megtekintése révén.
- Keresés mappákban és mapparészletek – Betekintést enged az IBM SaaS felhasználója számára a beérkező, kimenő, archiv és szemétygyűjtő mappákban található dokumentumokba.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Ha az Ügyfél nem biztosítja a szükséges rendszer-konfigurációkat és az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges támogatott platformokat; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésre-állási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésre-állási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS

szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.

- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
--	---

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.
- A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely jelentős kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.