

IBM Sterling Web Forms

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **ID de Entitate** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un ID de Entitate este un identificator unic pentru orice entitate reprezentată în IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de ID-uri de Entitate identificate în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înainte de data de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, telefon, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Date

a. Colectare

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în

conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

b. **Procesare**

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni:

Clientul este de acord că IBM poate procesa conținutul, inclusiv orice date personale (după cum este definit termenul în Directiva UE 95/46/EC) în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Australia, Canada, Franța, Germania, India, Irlanda, Olanda, Marea Britanie și Statele Unite. Clientul este de acord că IBM poate, în urma unei notificări, să modifice această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru provizionarea IBM SaaS.

Când cadrele de lucru IBM US-EU și Swiss-EU Safe Harbor nu se aplică pentru un transfer de date personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente, conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau obligație apărută între ele în baza termenilor acestui Contract.

6.3 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

6.4 Accesul Utilizatorilor Vizitatori

Poate fi necesar ca Utilizatorii Vizitatori ai Clientului să accepte un acord online furnizat de IBM pentru a accesa sau utiliza IBM SaaS. Clientul este singurul responsabil pentru acești Utilizatorii Vizitatori, incluzând, dar fără limitare la acestea a) orice pretenții ale Utilizatorilor Vizitatori privind IBM SaaS, b) tarifele datorate de Utilizatorul Vizitator, sau c) orice utilizare necorespunzătoare a acestor Utilizatori Vizitatori cu privire la IBM SaaS.

6.5 Informații privind Sănătatea

IBM SaaS nu este conceput pentru a se asigura compatibilitatea cu HIPAA și nu poate fi utilizat pentru transmiterea sau stocarea oricăror Informații Personale privind Sănătatea.

6.6 Transmiterea Datelor

IBM SaaS poate implica transmiterea de conținut, inclusiv ID-ul și parola clientului, de la, către sau prin sisteme sau rețele terță parte, cum ar fi Internetul sau alte servicii de interconectare, asupra cărora IBM nu exercită niciun control sau pentru care IBM nu este responsabil sau răspunzător. Este posibil ca expeditorii și cei care primesc conținut prin IBM SaaS pentru comunitatea comercială a Clientului să nu poată trata respectivul conținut ca fiind confidențial. Clientul trebuie să cripteze conținutul dacă dorește ca respectivul conținut să nu poată fi citit sau descifrat în mediul IBM SaaS și la trecerea prin rețele IBM și alte rețele terță parte. Clientul este responsabil pentru și își asumă orice risc privind alegerea protocoalelor și mijloacelor pe care le utilizează pentru a transmite conținutul prin rețelele IBM sau alte rețele terță parte.

IBM poate să transfere sau să stocheze Conținutul în afara țării în care se află Clientul sau partenerii săi, numai în scopul furnizării IBM SaaS sau dacă aceasta este impusă de legea aplicabilă sau procese legale.

IBM SaaS poate include transmiterea de Conținut către sau de la partenerii Clientului, prin conexiuni directe cu IBM sau interconexiuni printr-unul sau mai multe gateway-uri sau rețele furnizate de terțe părți ("Servicii de Interconectare" și fiecare terță parte un "Furnizor de Interconectare"). Cu excepția celor prevăzute într-un contract separat încheiat între dumneavoastră și un furnizor de interconectare, furnizorul de interconectare nu este răspunzător pentru nimic în ceea ce privește IBM SaaS.

6.7 Setarea

Clientul este de acord să furnizeze acces suficient la sistemele, informațiile, personalul și resursele Clientului în vederea setării IBM SaaS, totul fără niciun cost pentru IBM.

Anexa A

IBM Sterling Web Forms, facilitează comerțul electronic între Client și Utilizatorul său Vizitator. Îi permite Utilizatorului Vizitator să vizualizeze și să proceseze formulare electronice prin accesarea website-ului IBM SaaS, utilizând un browser de internet suportat. IBM SaaS asigură Clientului și Utilizatorului Vizitator vizibilitatea asupra conținutului încărcat de Client și de Utilizatorii săi Vizitatori.

IBM SaaS include următoarele:

- Site Administrativ – îi permite Utilizatorului IBM SaaS să genereze anunțuri, să vizualizeze o serie de rapoarte predefinite privind activitățile Utilizatorului Vizitator și să gestioneze bazele de date necesare pentru furnizarea opțiunilor predefinite și a datelor către Utilizatorul Vizitator atunci când acesta procesează tranzacții.
- Site de Utilizator pentru Formulare Web – îi permite Utilizatorului Vizitator să deruleze activități de comerț electronic cu Clientul printr-o conexiune la Internet, vizualizând documentele de comerț electronic într-o interfață de utilizator printr-un browser de Internet suportat.
- Căutare și Detalii Foldere – Asigură Utilizatorului IBM SaaS vizibilitatea asupra documentelor aflate în folderele de inbox, outbox, arhivă și coș de gunoi pentru Utilizatorul Vizitator.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea termenului abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.
- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship

Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 de minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,8% în Luna Contractată
---	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client pentru IBM SaaS.
- Cazurile în care ați încălcat o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.