

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Sterling Web Forms

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. **ID entity** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. ID entity je jedinečný identifikátor ktorejkoľvek entity zastúpenej v rámci služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Identifikátorov entity, ktoré sú identifikované v IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné Zákazníckove využívanie IBM SaaS počas obdobia merania presiahne oprávnenia uvedené v PoE, bude Zákazníkovi fakturované prečerpanie, ako je to uvedené v Transakčnom dokumente.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o

zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailu, telefonicky, prostredníctvom diskusných fór online a prostredníctvom systému na ohlasovanie problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v publikácii IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Údaje

a. Zhromažďovanie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti

služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získa alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM a ich zmluvných dodávateľov v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

b. Spracovanie

Transakcie vykonávané vo všetkých členských štátoch EÚ, na Islande, v Lichtenštajnsku, Nórsku a Švajčiarsku sa budú riadiť nasledujúcimi ustanoveniami:

Zákazník súhlasí, že IBM môže spracovávať obsah vrátane všetkých osobných údajov (v súlade s definíciou tohto pojmu v Smernici EÚ číslo 95/46/EC) v zahraničí v nasledujúcich krajinách: Austrália, Kanada, Francúzsko, Nemecko, India, Írsko, Holandsko, Spojené kráľovstvo Veľkej Británie a Severného Írska a Spojené štáty americké. Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže po predchádzajúcom upozornení zmeniť tento zoznam krajín, keď usúdi, že je to nevyhnutné z hľadiska poskytovania služby IBM SaaS.

Ak prenos osobných údajov z krajín Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Švajčiarska nebude podliehať rámcom Bezpečný prístav spoločnosti IBM medzi USA a EÚ a Švajčiarskom a EÚ, zmluvné strany alebo ich príslušné pridružené spoločnosti môžu uzavrieť samostatné štandardné zmluvy s nezmenenými modelovými ustanoveniami definovanými EÚ z pozície ich príslušných rolí v súlade s rozhodnutím Komisie 2010/87/EU, pričom voliteľné ustanovenia sa nebudú uplatňovať. Všetky nezhody alebo pohľadávky vyplývajúce z týchto zmlúv, a to aj v prípade, že vznikli na strane pridružených spoločností, budú zmluvné strany riešiť tak, ako keby vznikli medzi nimi na základe tejto Zmluvy.

6.3 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

6.4 Prístup Host'ovských užívateľov

Môže sa vyžadovať, aby Host'ovskí užívatelia Zákazníka potvrdili online zmluvu poskytnutú spoločnosťou IBM, aby mohli pristupovať k službe IBM SaaS a používať ju. Za týchto Host'ovských užívateľov nesie zodpovednosť Zákazník, vrátane, ale bez obmedzenia na a) akékoľvek nároky Host'ovských užívateľov v súvislosti so službou IBM SaaS, b) výdavkov vynaložených Host'ovskými užívateľmi alebo c) akéhokoľvek zneužitia služby IBM SaaS zo strany Host'ovských užívateľov.

6.5 Zdravotné informácie

Táto služba IBM SaaS nebola navrhnutá tak, aby bola v súlade s požiadavkami HIPAA, a nemôže sa používať na prenos a ukladanie osobných zdravotných informácií.

6.6 Prenos údajov

Služba IBM SaaS môže zahŕňať prenos obsahu zahrňujúceho identifikátory a heslá zákazníkov zo systémov alebo sietí tretích strán, do týchto systémov alebo sietí alebo prostredníctvom nich, ako sú sieť internet a iné služby prepojení, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť a za ktoré IBM nenesie žiadnu zodpovednosť. Odosielatelia a prijímatelia tohto obsahu, ktorý prechádza službou IBM SaaS na účely obchodnej komunity Zákazníka, nemusia považovať tento obsah za dôverný. Ak Zákazník požaduje, aby bol tento obsah nečitateľný alebo nedešifrovateľný v prostredí služby IBM SaaS, ako aj počas prenosu obsahu v sieti IBM a iných sieťach tretích strán, mal by zašifrovať tento obsah. Za výber protokolov a spôsobov prenosu obsahu cez sieť IBM a siete tretích strán bude niesť zodpovednosť Zákazník a Zákazník bude tiež znášať súvisiace riziká.

IBM môže odosielať alebo ukladať Obsah mimo krajiny, v ktorej pôsobí Zákazník alebo jeho partneri, a to výhradne na účely poskytovania služby IBM SaaS alebo v súlade s príslušnými požiadavkami platných právnych predpisov a procesov.

Služba IBM SaaS môže zahŕňať prenos Obsahu k partnerom Zákazníka a od nich a to buď cez priame pripojenia k systémom IBM, alebo prostredníctvom prepojení cez brány alebo siete poskytované tretími

stranami (ďalej len „Služby prepojení“, pričom tieto tretie strany sa budú ďalej nazývať len „Poskytovatelia prepojení“). Pokiaľ v samostatnej zmluve uzatvorenej medzi Zákazníkom a Poskytovateľom prepojení nie je uvedené inak, Poskytovateľ prepojení nebude niesť zodpovednosť za žiadne skutočnosti týkajúce sa služby IBM SaaS.

6.7 Nastavenie

Zákazník súhlasí s tým, že bezplatne poskytne IBM dostatočný prístup k systémom, informáciám, personálu a prostriedkom Zákazníka na účely konfigurácie služby IBM SaaS.

Príloha A

Služba IBM Sterling Web Forms uľahčuje elektronické obchodovanie medzi Zákazníkom a Host'ovským užívateľom. Umožňuje Host'ovským užívateľom zobrazovať a spracovávať elektronické formuláre na webovej stránke služby IBM SaaS prostredníctvom ľubovoľného podporovaného internetového prehliadača. Služba IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi a Host'ovskému užívateľovi prehľad o Obsahu odoslanom Zákazníkom a Host'ovskými užívateľmi.

Služba IBM SaaS zahŕňa:

- Administračnú lokalitu – umožňuje Užívateľom IBM SaaS generovať oznámenia, zobrazit' vopred definované zostavy týkajúce sa aktivít Host'ovských užívateľov a spravovať databázy, ktoré Host'ovským užívateľom pomáhajú tým, že im poskytujú vopred definované možnosti a údaje pri spracovaní transakcií.
- Lokalitu užívateľov webových formulárov – umožňuje Host'ovským užívateľom uskutočňovať elektronické obchodovanie so Zákazníkom prostredníctvom internetového pripojenia, umožňujúc im zobrazit' dokumenty súvisiace s elektronickým obchodovaním, ktoré sú prezentované v rámci intuitívneho užívateľského rozhrania dostupného prostredníctvom podporovaného internetového prehliadača.
- Vyhľadávanie v priečinkoch a podrobnosti – poskytuje Užívateľom IBM SaaS prehľad o dokumentoch v priečinku prijatých položiek, v priečinku položiek na odoslanie, v priečinku archívu a v priečinku vymazaných položiek Host'ovského užívateľa.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúce schopnosti zmluvy SLA pre službu IBM SaaS, ktoré sú použiteľné, ak je to určené v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente:

Použije sa verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude aktuálna na začiatku alebo pri obnove obdobia Zákazníkovho predplatného. Zákazník berie na vedomie, že SLA neposkytuje Zákazníkovi záruku.

1. Definície

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Žiadosť** – predstavuje sťažnosť doručeníu IBM zo strany Zákazníka v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe
 - udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
 - nesplnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM
- e. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Žiadosť, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí Žiadosť o Kredit za nedostupnosť predložiť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Žiadosti.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudeľí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odosielať len Reklamácie súvisiace s jedným individuálnym IBM SaaS v združenej ponuke v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude zodpovedať za Kredity za nedostupnosť ohľadom viacerých IBM SaaS v združenej ponuke za ľubovoľný Zmluvný mesiac.
- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za

nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti, so zľavou 50 %.

- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených s ohľadom na ľubovoľný Zmluvný mesiac, nesmie za žiadnych okolností presiahnuť desať percent (10%) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník zaplatil IBM za IBM SaaS.

3. Úrovně služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadať týka)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za Dosiadnutú úroveň služieb 99,8% počas Zmluvného mesiaca

43 200 celkových minút	

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí
- žiadosti zo strany užívateľov, hostí, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS
- zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.