

IBM Sterling Web Forms

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **ID entitete** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. ID entitete je unikatni identifikator entitete, predstavljene v storitvi IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje števila ID-jev entitete, ki so identificirani v storitvi IBM SaaS v določenem časovnem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

3.2 Obračunavanje presežkov

Če v obdobju merjenja naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, se bo naročniku zaračunal presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Nprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

5. Tehnična podpora

Tekom naročniškega obdobja in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je naročniku zagotovljena tehnična podpora za IBM SaaS prek e-pošte, telefona, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje težav. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Podatki

a. Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov glede dostopa, posodobitve, popravljanja ali izbrisa njihovih zbranih osebnih podatkov.

b. Obdelava podatkov

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem in v Švici, veljajo naslednje določbe:

Naročnik soglaša, da lahko IBM prenaša vsebino, vključno s katerimi koli osebnimi podatki (kot je ta izraz definiran v Direktivi EU 95/46/ES) čez državne meje v naslednje države: Avstralijo, Kanado, Francijo, Nemčijo, Indijo, Irsko, Nizozemsko, Združeno kraljestvo in Združene države. Naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi obvestila spremeni ta seznam lokacij v posameznih državah, če razumno presodi, da je to potrebno za zagotavljanje ponudbe IBM SaaS.

V primerih, ko IBM-ova načela varnega pristana, sklenjena med ZDA in EU ter med Švico in EU, ne veljajo za prenos osebnih podatkov Evropskega gospodarskega prostora ali Švice, lahko pogodbeni stranki ali njune podružnice sklenejo ločeno standardno pogodbo z nespremenjeno vzorčno klavzulo EU za ustrezne vloge v skladu s sklepom Evropske komisije 2010/87/EU, iz katere so odstranjene neobvezne klavzule. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile podružnice, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te pogodbe.

6.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

6.4 Dostop gostujočih uporabnikov

Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do platforme SaaS in njeno uporabo sprejeti spletno pogodbo IBM-a. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, vključno z a) morebitnimi zahtevki gostujočih uporabnikov glede platforme IBM SaaS, b) stroški, ki jih povzroči gostujoči uporabnik ali c) zlorabami platforme IBM SaaS s strani teh gostujočih uporabnikov (vendar brez omejitve na naštetu).

6.5 Informacije o zdravju

Ponudba IBM SaaS ni zasnovana v skladu s predpisi HIPAA in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje osebnih zdravstvenih podatkov.

6.6 Prenos podatkov

Ponudba IBM SaaS lahko vključuje prenos vsebine, vključno z naročnikovim ID-jem in geslom iz, v ali prek sistemov ali omrežij tretjih oseb, kot so internet in druge storitve medsebojnega povezovanja, nad katerimi IBM nima nadzora in za katere IBM ne prevzema odgovornosti ter zanje ni odgovoren. Pošiljatelj in prejemniki vsebine, ki prihaja prek ponudbe IBM SaaS za naročnikovo trgovsko skupnost, te vsebine morda ne bodo obravnavali kot zaupne. Naročnik mora šifrirati vsebino, če naj vsebine ne bi bilo mogoče brati ali dešifrirati v okolju IBM SaaS in v prehodu prek IBM-ovih omrežij ter drugih omrežij tretjih oseb. Naročnik prevzema odgovornost in vsa tveganja za izbiro protokolov in sredstev, ki jih naročnik uporablja za prenašanje vsebine prek IBM-ovih omrežij in omrežij tretjih oseb.

IBM lahko vsebino prenaša ali shranjuje zunaj države, v kateri se nahajajo naročnik ali njegovi partnerji, izključno za namene zagotavljanja ponudbe IBM SaaS ali kot zahtevajo veljavni zakoni ali sodni postopki.

Ponudba IBM SaaS lahko vključuje prenos vsebine do in od naročnikovih partnerjev ali prek neposrednih povezav z IBM-om ali medsebojno povezanostjo prek enega ali več prehodov oziroma omrežij, ki jih zagotavljajo tretje osebe ("storitve medsebojnega povezovanja" in vsaka tretja oseba "ponudnik medsebojnega povezovanja"). Razen kot je določeno v ločeni pogodbi med naročnikom in ponudnikom medsebojnega povezovanja, ponudnik medsebojnega povezovanja ni odgovoren za nobeno stvar v povezavi s ponudbo IBM SaaS.

6.7 Nastavitve

Naročnik soglaša, da bo zagotovil primeren dostop do naročnikovih sistemov, informacij, osebja in virov zaradi nastavitve ponudbe IBM SaaS, vse brez stroškov za IBM.

Dodatek A

Izdelek IBM Sterling Web Forms omogoča elektronsko trgovanje med naročnikom in njegovimi gostujočimi uporabniki. Gostujočemu uporabniku zagotavlja možnost ogleda in obdelave elektronskih obrazcev, in sicer z dostopom do spletnega mesta IBM SaaS prek podprtega internetnega brskalnika. Ponudba IBM SaaS naročniku in gostujočemu uporabniku zagotavlja vidnost vsebine, ki so jo naložili naročnik in njegovi gostujoči uporabniki.

Ponudba IBM SaaS vključuje naslednje:

- Skrbniško spletno mesto omogoča uporabniku ponudbe IBM SaaS generiranje objav, ogledovanje serije predhodno določenih poročil o dejavnostih gostujočega uporabnika in upravljanje baz podatkov, ki gostujočemu uporabniku pomagajo zagotavljati predhodno določene možnosti in podatke, ko gostujoči uporabnik obdeluje transakcije.
- Uporabniško spletno mesto spletnih obrazcev omogoča gostujočemu uporabniku izvajanje elektronskega trgovanja z naročnikom prek spletne povezave tako, da jima omogoča ogled dokumentov elektronskega trgovanja, ki so predstavljeni v uporabniško berljivem vmesniku, ki si ga je mogoče ogledati prek podprtega internetnega brskalnika.
- Iskanje v mapi in podrobnosti zagotavljajo uporabniku ponudbe IBM SaaS vpogled v dokumente, ki jih je mogoče najti v mapah Prejeto, Odpošlji, Arhiv in Koš za gostujočega uporabnika.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju obdobja naročnine naročnika. Naročnik se strinja, da mu pogodba o ravni storitev ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** – je zahtevek, ki ga naročnik vloži pri IBM-u, kadar pogodba o ravni storitev med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevane konfiguracije sistema in podprte platforme za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u zagotovi naročnik ali tretja oseba v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve IBM SaaS. Naročnik mora podati vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljavni zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS kupil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku, pri čemer IBM ohrani primarno odgovornost za izpolnjevanje obvez ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za ponudbo IBM SaaS v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- f. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu
--	--

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenca naročnika ponudbe IBM SaaS.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar med drugim vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti.