

IBM Sterling Web Forms

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Sterling Web Forms usnadňuje elektronické obchodování mezi Zákazníkem a uživatelem služby Cloud Service, který je třetí stranou a kterého Zákazník oprávnil k přístupu ke službě Cloud Service za účelem výměny dat se Zákazníkem nebo k užívání služby Cloud Service jménem Zákazníka ("Uživatel typu Host"). Poskytuje Uživateli typu Host schopnost prohlížet si a zpracovávat elektronické formuláře prostřednictvím přístupu k webu služby Cloud Service přes podporovaný webový prohlížeč. Cloud Service umožňuje Zákazníkovi a Uživateli typu Host zobrazovat Obsah nahraný Zákazníkem a jeho Uživateli typu Host.

Cloud Service zahrnuje následující funkce:

- Administrativní server – umožňuje uživateli služby Cloud Service vytvářet oznámení, zobrazovat sadu předdefinovaných reportů o aktivitách Uživatele typu Host a spravovat databáze, které pomáhají poskytovat Uživateli typu Host předdefinované volby a data při zpracovávání transakcí.
- Web Forms User Site – umožňuje Uživateli typu Host realizovat elektronické obchodování se Zákazníkem prostřednictvím připojení k Internetu, což danému uživateli umožní prohlížet si dokumenty týkající se elektronického obchodování prezentované v rámci uživatelského rozhraní, k němuž získá uživatel přístup prostřednictvím webového prohlížeče.
- Folder Search and Details – umožňuje uživateli Cloud Service, který je Uživatelem typu Host, zobrazit dokumenty v došlé poště, odeslané poště, v archivu a v odstraněné poště.

Cloud Service umožní Zákazníkovi zadávat a spravovat obsah zahrnující informace, které mohou být v souladu s platnými právními předpisy považovány za osobní údaje, včetně kontaktních údajů (jméno, adresa, e-mail, telefonní číslo, ID zaměstnance, nákladové středisko) a technických identifikačních údajů (uživatelské jméno, heslo, IP adresy, adresy MAC). IBM vyhoví požadavkům Zákazníka, jeho zaměstnanců nebo uživatelů typu Host na přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich údajů.

Tato Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků týkajících se citlivých osobních údajů, chráněných zdravotních údajů nebo jiného regulovaného obsahu. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá. Za žádných okolností nesmí Zákazník tuto Cloud Service použít ke shromažďování, zpracovávání nebo uchovávání chráněných zdravotních údajů.

2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tato služba Cloud Service má certifikaci pravidel mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor. Služba Cloud Service nešifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a počítačem zákazníka nebo sítěmi jiné třetí strany. Služba Cloud Service nešifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat. Zákazník nese odpovědnost za šifrování obsahu před jeho přidáním do služby Cloud Service.

3. Smlouva o úrovni služeb (Service Level Agreement)

IBM poskytuje pro Cloud Service následující smlouvu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Tato smlouva o úrovni služeb nepředstavuje žádnou formu záruky. Smlouva o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service účinného pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/> Celkem 43 200 minut	

4. Technická podpora

Poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že služba Cloud Service je k dispozici, je pro službu Cloud Service poskytována technická podpora, a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím online fór a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté společností IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást služby Cloud Service. Technická podpora je součástí služby Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Ke sledování tiketů podpory pro službu Cloud Service se používají následující závažnosti:

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- **ID subjektu** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. ID subjektu je jedinečný identifikátor, na nějž se lze v rámci prostředí Cloud Service odkazovat rozdílnými výrazy. Ty mohou zahrnovat - nikoli však pouze - ID zákazníka, ID partnera, ID dodavatele, ID prodejce nebo ID EDI v rámci služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet ID subjektů obsažených v rámci služby Cloud Service během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu Zákazníka.

V případě IBM Sterling Supplier Portal je ID subjektu jedinečným identifikátorem pro obchodní subjekt, bez ohledu na organizační strukturu takového obchodního subjektu.

5.2 Poplatky za nastavení

Platí jednorázový poplatek za nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

5.5 Poplatky za služby On Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 30 dní před datem ukončení období písemnou žádost o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 30 dní předem písemnou žádost. Cloud Service zůstane po ukončení takového 30denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Další informace

7.1 Zpracování obsahu

IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

Pro transakce prováděné ve všech členských státech EU, na Islandu, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku platí následující podmínky: Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že IBM smí zpracovávat obsah včetně jakýchkoli Osobních údajů (tak, jak je pojem definován ve směrnici EU 95/46/ES) v zahraničí, a to v následujících státech: Austrálie, Kanada, Francie, Německo, Indie, Irsko, Nizozemsko, Velká Británie a USA. Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí prostřednictvím oznámení změnit tento seznam států, pokud důvodně usoudí, že je to nezbytné pro poskytování služby Cloud Service. V souvislosti s přenosem Osobních údajů pocházejících z Evropského hospodářského prostoru (EHS) nebo ze Švýcarska smí smluvní strany nebo jejich relevantní příbuzné společnosti, z titulu svých příslušných rolí dle Rozhodnutí Komise 2010/87/EU, uzavřít samostatné standardní, nezměněné smlouvy obsahující klauzule dle vzorových klauzulí EU a smí odstranit volitelné klauzule. Smluvní strany jsou povinny nahlížet na veškeré spory a nároky vzniklé na základě těchto smluv (i v případě, kdy tyto smlouvy byly uzavřeny příbuznými společnostmi) tak, jako by daný spor nebo nárok mezi nimi vznikly na základě podmínek této Smlouvy.

7.2 Kompilovaná data

IBM (i) je oprávněna kompilovat a analyzovat anonymní, agregovaná, souhrnná data týkající se Zákazníkova užívání služby Cloud Service, a (ii) smí připravovat zprávy, studie, analýzy a jiné výstupy z takových kompilací a analýz (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává veškerá vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.

IBM je oprávněna zkopírovat data Zákazníka na neproduktivní server v rámci prostředí služby Cloud Service, a to výhradně pro účely testování a zdokonalování kvality produktů IBM.

7.3 Přístup Uživatelů typu Host

Uživatelé typu Host Zákazníka mohou být povinni uzavřít s IBM online smlouvu, aby byli oprávněni přistupovat ke službě Cloud Service a používat ji. Zákazník nese odpovědnost za tyto Uživatele typu Host, včetně - nikoli však pouze - a) jakýchkoli nároků uplatněných Uživateli typu Host v souvislosti se službou Cloud Service, b) poplatků, které vzniknou Uživateli typu Host, nebo c) jakéhokoli zneužití služby Cloud Service těmito Uživateli typu Host.

7.4 Přenos dat

Cloud Service může zahrnovat přenos obsahu (včetně ID Zákazníka a hesla) ze systémů či sítí, na systémy či sítě nebo přes systémy a sítě třetích stran, jako je Internet a jiné služby v oblasti konektivity, nad nimiž nemá IBM žádnou kontrolu a za něž IBM nenesení žádnou odpovědnost. Odesílatelé a příjemci obsahu procházejícího prostředím Cloud Service a určeného komunitě obchodních partnerů Zákazníka

nemusí s obsahem nakládat jako s důvěrnými informacemi. Zákazník by měl obsah zašifrovat, pokud chce Obsah učinit nečitelným nebo nerozluštitelným v prostředí služeb Cloud Service a během přenosu přes síť IBM a přes síť třetích stran. Zákazník nese odpovědnost a přebírá jakékoli riziko za výběr protokolů a prostředků, které používáte k přenosu obsahu přes síť IBM a jiných třetích stran.

IBM smí přenášet nebo uchovávat Obsah mimo území státu, v němž má Zákazník nebo jeho zákazníci, dodavatelé a organizační entity, se kterými má obchodní vztah ("Obchodní partneři") sídlo, a to výhradně pro účely poskytování služby Cloud Service, nebo pokud to vyžadují platné zákony nebo je to vyžadováno v souvislosti s právními spory.

Cloud Service může zahrnovat přenos Obsahu partnerům Zákazníka a od Obchodních partnerů Zákazníka, a to buď prostřednictvím přímého připojení k IBM, nebo prostřednictvím vzájemného propojení pomocí jedné nebo více bran či sítí poskytovaných třetími stranami ("Služby v oblasti vzájemného propojení" a každá třetí strana "Poskytovatel služeb v oblasti vzájemného propojení"). Není-li v samostatné smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a poskytovatelem služeb v oblasti vzájemného propojení uvedeno jinak, poskytovatel nenes v souvislosti se službou Cloud Service žádnou odpovědnost.

7.5 Nastavení

Zákazník IBM zdarma poskytne dostatečný přístup ke svým systémům, informacím, personálu a zdrojům pro nastavení služby Cloud Service.