

„IBM Sterling Web Forms“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

„IBM Sterling Web Forms“ padeda vykdyti elektroninę komerciją tarp Kliento ir bet kurio trečiosios šalies „Cloud Service“ vartotojo, kuriam Klientas suteikė „Cloud Service“ prieigos teisę, kad jis galėtų su Klientu keistis duomenimis arba naudoti „Cloud Service“ jo vardu („Vartotojas svečias“). Jis suteikia Vartotojui svečiui galimybę peržiūrėti ir apdoroti elektronines formas prisijungus prie „Cloud Service“ svetainės per palaikomą interneto naršyklę. „Cloud Service“ leidžia Klientui ir Vartotojams svečiams matyti Kliento ir jo Vartotojų svečių įkeltą Turinį.

Į „Cloud Service“ įtraukta:

- Administravimo svetainė – leidžia „Cloud Service“ vartotojui generuoti pranešimus, peržiūrėti iš anksto apibrėžtas ataskaitas apie Vartotojo svečio veiklą ir valdyti duomenų bazes, kurios padeda Vartotojui svečiui teikti iš anksto apibrėžtas parinktis ir duomenis, kai jis apdoroja operacijas.
- Žiniatinklio formų vartotojo svetainė – suteikia Vartotojui svečiui galimybę vykdyti elektroninę komerciją su Klientu, naudojant interneto ryšį, ir leidžia peržiūrėti vartotojo skaitomoje sąsajoje pateiktus elektroninės komercijos dokumentus, naudojant palaikomą interneto naršyklę.
- Aplankų paieška ir išsami informacija – suteikia „Cloud Service“ vartotojui galimybę matyti dokumentus, esančius Vartotojo svečio gautų, siunčiamų, archyvuotų el. laiškų ir šiukšlinės aplankuose.

„Cloud Service“ leis Klientui įvesti ir tvarkyti turinį, apimančią informaciją, kuri pagal taikomus privatumo įstatymus gali būti laikoma asmenį identifikuojančia informacija (PI), įskaitant kontaktinę informaciją (vardą ir pavardę, adresą, el. paštą, telefono numerį, darbuotojo ID, išlaidų centrą) ir techninius identifikatorius (vartotojo vardą, slaptažodį, IP adresus, MAC adresus). IBM vykdys Kliento, jo darbuotojų arba Vartotojų svečių prašymus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų asmens informaciją.

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikant jokių specialiųjų slaptos asmeninės informacijos, apsaugotos informacijos apie sveikatą arba kito reguliuojamojo turinio saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“. Jokiomis aplinkybėmis Klientas negali naudoti šios „Cloud Service“ apsaugotai informacijai apie sveikatą rinkti, apdoroti arba saugoti.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Ši „Cloud Service“ yra sertifikuota pagal JAV-ES „Saugaus uosto“ reikalavimus. „Cloud Service“ nešifruoja turinio perduodama duomenis tarp IBM tinklo ir kliento įrenginio ar trečiosios šalies tinklų. „Cloud Service“ nešifruoja turinio, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo. Klientas yra atsakingas už turinio šifravimą prieš įtraukiant jį į „Cloud Service“.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS pasiekiami tik Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas

būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekama („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jeį naudojamas „Cloud Services“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Services“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---

4. Techninis palaikymas

Po to, kai IBM Klientui praneša, kad suteikta prieiga prie „Cloud Service“, „Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu, internetiniuose forumuose ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį techninio palaikymo, laikoma „Cloud Service“ dalimi. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

„Cloud Service“ palaikymo kortelėms stebėti naudojami šie sudėtingumo lygiai:

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- **Subjekto ID** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Subjekto ID – tai unikalusis identifikatorius, kuris „Cloud Service“ aplinkoje gali būti nurodomas naudojant skirtingus terminus, kurie gali apimti, bet neapsiriboja, „Cloud Service“ esančiu kliento ID, partnerio ID, tiekėjo ID, pardavėjo ID ar EDI ID. Reikia įsigyti teises, pakankamas Subjekto ID, esančių „Cloud Service“, bendram skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Operacijų dokumente.

Šiame „IBM Sterling Supplier Portal“ Subjekto ID yra unikalus verslo subjekto identifikatorius, nepaisant to verslo subjekto organizacinės struktūros.

5.2 Nustatymo išlaidos

Vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

5.5 Paslaugos pagal poreikį mokesčiai

Parinkčių pagal poreikį mokesčiai, kaip nurodyta Operacijų dokumente, bus taikomi Klientui paprašius aktyvinti dalį pagal poreikį.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 30 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 30 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus šiam 30 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Papildoma informacija

7.1 Turinio tvarkymas

„Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį arba pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

Visose ES šalyse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje atliekamoms operacijoms taikomos šios sąlygos: Klientas sutinka, kad IBM gali tvarkyti turinį, įskaitant bet kuriuos asmens duomenis (ES direktyvoje 95/46/EB apibrėžta šio termino reikšme), už šalies ribų šiose šalyse: Australijoje, Kanadoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Indijoje, Airijoje, Nyderlanduose, Jungtinėje Karalystėje ir Jungtinėse Amerikos Valstijose. Klientas sutinka, kad IBM pranešusi gali keisti šį šalių sąrašą, pagrįstai nustačius, kad tai būtina teikiant „Cloud Service“. Perduodant Europos ekonominės erdvės arba Šveicarijos gyventojų asmens duomenis, šalys arba atitinkamos jų susijusios įmonės gali sudaryti atskiras standartines nemodifikuotas ES tipinių sąlygų sutartis, remdamosi EB sprendimu 2010/87/ES, pašalinusios neprivalomus punktus. Visi ginčai ar atsakomybė, kylanti dėl šių sutarčių, net jei jas sudarė susijusios įmonės, šalių bus sprendžiami taip, tarsi tarp šių šalių kilęs ginčas ar atsakomybė būtų apibrėžti šios Sutarties sąlygose.

7.2 Kompiliuotieji duomenys

IBM (a) gali kompiliuoti ir analizuoti anoniminius, agreguotus, suvestinius duomenis, susijusius su Kliento „Cloud Service“ naudojimu, ir (b) gali parengti ataskaitas, tyrimus, analizes ir kitokį šio duomenų kompiliavimo ir analizės darbo produktą (bendrai „Kompiliuotieji duomenys“). IBM išsaugo visas Kompiliuotųjų duomenų nuosavybės teises.

IBM gali kopijuoti Kliento duomenis į negamybinį serverį „Cloud Service“ aplinkoje vieninteliu tikslu – testuoti IBM produktus ir tobulinti IBM produktų kokybę.

7.3 Vartotojo svečio prieiga

Norint pasiekti ir naudoti „Cloud Service“, Kliento Vartotojams svečiams gali reikėti sudaryti IBM pateiktą internetinę sutartį. Klientas yra atsakingas už šiuos Vartotojus svečius, įskaitant, bet neapsiribojant, a) bet kokias su „Cloud Service“ susijusias Vartotojų svečių pretenzijas, b) Vartotojo svečio patirtus mokesčius arba c) bet kokią šių Vartotojų svečių piktnaudžiavimą „Cloud Service“.

7.4 Duomenų perdavimas

„Cloud Service“ gali apimti turinio, įskaitant Kliento ID ir slaptažodį, perdavimą iš trečiosios šalies sistemų arba tinklų, pavyzdžiui, Interneto ir kitų tarpusavio ryšio paslaugų, kurių IBM nekontroliuoja ir už kuriuos nėra atsakinga, taip pat į šias sistemas arba tinklus arba juos naudojant. Turinio, perduodamo „Cloud Services“ aplinkoje Kliento verslo bendruomenei, siuntėjai ir gavėjai gali nelaikyti tokio turinio konfidencialiu. Klientas turėtų šifruoti turinį, jei nori, kad jis būtų neperskaitomas arba neiššifruojamas „Cloud Services“ aplinkoje ir perduodant IBM ir kitų trečiųjų šalių tinklais. Klientas yra atsakingas už protokolų ir priemonių, naudojamų turiniui perduoti IBM ir kitų trečiųjų šalių tinklais, pasirinkimą ir prisiima visą su tuo susijusią riziką.

IBM gali perkelti arba saugoti Turinį už šalies, kurioje yra Klientas ar Kliento klientai, tiekėjai ir organizaciniai subjektai su kuriais Klientas palaiko verslo ryšius („Prekybos partneriai“), ribų tik „Cloud Service“ teikimo tikslais arba kaip to reikalauja taikoma teisė ar teisiniai procesai.

„Cloud Service“ gali apimti Turinio perdavimą Kliento Prekybos partneriams ir iš jų, naudojant tiesioginius tarpusavio ryšius su IBM arba naudojant tarpusavio ryšį per vieną ar daugiau sąsajų ar trečiosios šalies teikiamų tinklų („Tarpusavio ryšio paslaugos“, o kiekviena trečioji šalis – „Tarpusavio ryšio teikėjas“). Išskyrus atvejus, apibrėžtus atskiroje sutartyje tarp Kliento ir tarpusavio ryšio teikėjo, joks tarpusavio ryšio teikėjas nėra atsakingas už nieką, kas yra susiję su „Cloud Service“.

7.5 Nustatymas

Klientas nemokamai teiks IBM pakankamą prieigą prie Kliento sistemų, informacijos, personalo ir išteklių ir vykdys kitus Kliento įsipareigojimus, kad būtų galima nustatyti „Cloud Service“.