

## IBM Sterling Web Forms

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Usługa IBM Sterling Web Forms ułatwia handel elektroniczny między Klientem a osobą trzecią używającą Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą Klient upoważnił do uzyskiwania dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu wymiany danych z Klientem lub do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze w jego imieniu („Użytkownikiem-Gościem”). W ramach tej usługi Użytkownik-Gość może przeglądać i przetwarzać formularze elektroniczne, uzyskując dostęp do serwisu WWW Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem obsługiwanej przeglądarki internetowej. Usługa Przetwarzania w Chmurze zapewnia Klientowi i Użytkownikowi-Gościowi widoczność Treści przesłanej przez Klienta i jego Użytkowników-Gości.

Usługa w Chmurze obejmuje następujące komponenty:

- **Administrative Site** — umożliwia użytkownikowi Usługi Przetwarzania w Chmurze generowanie ogłoszeń, przeglądanie wstępnie zdefiniowanych raportów na temat działań Użytkownika-Gościa oraz zarządzanie bazami danych, co ułatwia udostępnienie wstępnie zdefiniowanych opcji i danych Użytkownikowi-Gościowi podczas przetwarzania przez niego transakcji.
- **Web Forms User Site** — umożliwia Użytkownikowi-Gościowi handel elektroniczny z Klientem poprzez połączenie internetowe, dzięki możliwości przeglądania dokumentów handlu elektronicznego w interfejsie, który użytkownik może wyświetlić w obsługiwanej przeglądarce internetowej.
- **Folder Search and Details** — umożliwia użytkownikowi Usługi Przetwarzania w Chmurze przeglądanie dokumentów w skrzynce odbiorczej, skrzynce nadawczej, archiwum i folderze kosza Użytkownika-Gościa.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientowi wprowadzanie treści, która może być uznawana za dane osobowe w rozumieniu przepisów o ochronie danych (są to m.in. informacje kontaktowe: imiona, nazwiska, nazwy, adresy, numery telefonów, adresy e-mail, identyfikatory pracowników i centra kosztowe, jak również identyfikatory techniczne: nazwy użytkowników, hasła, adresy IP i MAC), oraz zarządzanie taką treścią. Na żądanie Klienta IBM umożliwi jemu, jego pracownikom i Użytkownikom-Gościom uzyskanie dostępu do tych danych osobowych oraz ich aktualizowanie, korygowanie i usuwanie.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa obowiązujących dla treści takiej jak dane osobowe objęte szczególną ochroną, chronione informacje dotyczące zdrowia i inne rodzaje treści podlegające regulacjom. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu treści, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą. Klient w żadnym przypadku nie może wykorzystać niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze do gromadzenia, przetwarzania lub przechowywania chronionych informacji dotyczących zdrowia.

### 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie szyfruje treści w trakcie transmisji danych między siecią IBM a maszyną Klienta lub sieciami osób trzecich. Nie szyfruje również treści, gdy znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych. Klient odpowiada za szyfrowanie treści przed jej dodaniem do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

#### 3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

#### 3.2 Poziomu Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przebojów w Miesiącu Obowiązująca Umowa = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązuwania umowy - 500 minut Przeboju = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązuwania umowy
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. Wsparcie techniczne

Po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze, wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie świadczone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część Usługi Przetwarzania w Chmurze. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Do śledzenia zgłoszeń problemów dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze służą następujące poziomy istotności:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zamówienie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

#### 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

##### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Identyfikator Jednostki**. Identyfikator Jednostki to unikalny identyfikator, który może występować w kontekście Usługi Przetwarzania w Chmurze pod różnymi nazwami, a w szczególności jako Identyfikator Klienta, identyfikator partnera, identyfikator dostawcy lub (w ramach oferty Usługi Przetwarzania w Chmurze) identyfikator EDI. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Identyfikatorów Jednostek objętych przez Usługę

Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku usługi IBM Sterling Supplier Portal Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem podmiotu gospodarczego bez względu na strukturę organizacyjną takiego podmiotu.

## **5.2 Opłaty wstępne**

Jednorazowa opłata za konfigurację zostanie naliczona zgodnie ze stawką i okresem rozliczeniowym, jakie zostały wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.

## **5.3 Opłaty za niepełny miesiąc**

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## **5.4 Opłaty za przekroczenie limitu**

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

## **5.5 Opłaty za opcje dostępne na żądanie**

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie.

## **6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia**

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 30 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni. Po zakończeniu takiego 30-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **7. Informacje dodatkowe**

### **7.1 Przetwarzanie treści**

IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę lub dostosować Usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

W przypadku transakcji, które mają miejsce w Państwach Członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii, obowiązują następujące warunki: Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Treści (w tym wszelkich Danych Osobowych zgodnie z definicją tego pojęcia w Dyrektywie 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady WE) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Australii, Kanady, Francji, Niemiec, Indii, Irlandii, Holandii, Wielkiej Brytanii i Stanów Zjednoczonych. Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. W odniesieniu do przekazania danych osobowych z Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub Szwajcarii Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych,

niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

## **7.2 Dane Skompilowane**

IBM może (i) kompilować i analizować anonimowe, zagregowane dane sumaryczne związane z używaniem przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz (ii) przygotowywać raporty, opracowania, analizy i inne produkty pracy wynikające z takiej kompilacji i analizy (nazywane łącznie „Danymi Skompilowanymi”). IBM zachowuje wszelkie prawa własności do Danych Skompilowanych. IBM zachowuje wszelkie prawa własności do Danych Skompilowanych.

IBM może kopiować dane Klienta na serwer nieprodukcyjny w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze wyłącznie w celu testowania i polepszania jakości produktów IBM.

## **7.3 Dostęp dla Użytkowników-Gości**

Uzyskiwanie dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze i korzystanie z niej przez Użytkowników-Gości Klienta może wymagać zawarcia przez nich umowy elektronicznej przedstawionej przez IBM. Klient ponosi odpowiedzialność za takich Użytkowników-Gości, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Użytkowników-Gości dotyczące Usługi Przetwarzania w Chmurze; b) opłaty poniesione przez Użytkowników-Gości; c) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkowania takiej Usługi Przetwarzania w Chmurze przez takich Użytkowników-Gości.

## **7.4 Transmisja danych**

Usługa Przetwarzania w Chmurze może się wiązać z transmisją treści (w tym Identyfikatora Klienta i hasła) z sieci lub systemów, do sieci lub systemów bądź za pośrednictwem sieci lub systemów osób trzecich, takich jak Internet i inne usługi połączeń pośredniczących, nad którymi IBM nie sprawuje kontroli i za które IBM nie ponosi odpowiedzialności. Nadawcy i odbiorcy treści przesyłanej w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze dla społeczności partnerów Klienta, mogą nie traktować tej treści jako poufnej. Z tego względu Klient powinien szyfrować treść, jeśli chce zapobiec jej odczytaniu lub deszyfrowaniu w środowisku Usług Przetwarzania w Chmurze oraz podczas przesyłania przez sieci IBM i sieci osób trzecich. Klient na własną odpowiedzialność i własne ryzyko wybiera protokoły i rozwiązania wykorzystywane do transmisji treści w sieciach IBM i sieciach osób trzecich.

IBM może przy tym przesyłać Treść poza teren kraju, w którym znajduje się Klient lub jego klienci, dostawcy i jednostki organizacyjne, z którymi Klient utrzymuje relacje handlowe („Partnerzy Handlowi”) bądź przechowywać Treść poza terenem takiego kraju wyłącznie w celu udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze bądź w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo lub procedury.

Usługa Przetwarzania w Chmurze może obejmować transmisję Treści do i od Partnerów Handlowych Klienta przy użyciu połączeń bezpośrednich z IBM bądź połączeń realizowanych za pośrednictwem jednej lub kilku bram lub sieci udostępnianych przez osoby trzecie (przy czym takie bramy lub sieci są dalej zwane „Usługami Połączeń Pośredniczących”, a każda taka osoba trzecia jest dalej zwana „Dostawcą Połączeń Pośredniczących”). Z wyjątkiem przypadków określonych w odrębnej umowie między Klientem a Dostawcą Połączeń Pośredniczących, Dostawca Połączeń Pośredniczących nie odpowiada za jakiegokolwiek aspekty funkcjonowania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## **7.5 Konfiguracja**

Klient zobowiązuje się zapewnić IBM wystarczający dostęp do swoich systemów oraz informacji, personelu i zasobów, a także wypełniać inne swoje zobowiązania dotyczące konfigurowania Usługi Przetwarzania w Chmurze, bez pobierania jakichkolwiek opłat od IBM.