

IBM Sterling Web Forms

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Sterling Web Forms omogoča elektronsko trgovanje med naročnikom in katerikoli uporabnikom kot tretjo osebo, ki uporablja storitve v oblaku na podlagi naročnikove odobritve njegovega dostopa do storitev v oblaku za namen izmenjave podatkov z naročnikom ali za uporabo storitev v oblaku v imenu naročnika ("gostujoči uporabnik"). Gostujočemu uporabniku zagotavlja možnost ogleda in obdelave elektronskih obrazcev, in sicer z dostopom do spletnega mesta storitve v oblaku prek podprtega internetnega brskalnika. Ponudba storitve v oblaku naročniku in gostujočemu uporabniku zagotavlja vidnost vsebine, ki so jo naložili naročnik in njegovi gostujoči uporabniki.

Storitve v oblaku vključujejo naslednje:

- Skrbniško mesto - uporabniku storitev v oblaku omogoča generiranje objav, ogled serije vnaprej določenih poročil o dejavnostih naročnikovega gostujočega uporabnika in upravljanje baz podatkov, ki so v pomoč pri zagotavljanju vnaprej določenih možnosti in podatkov gostujočemu uporabniku, kadar ta obdeluje transakcije.
- Uporabniško spletno mesto spletnih obrazcev - gostujočemu uporabniku omogoča izvajanje elektronskega trgovanja z naročnikom prek spletne povezave tako, da jima omogoča ogled dokumentov elektronskega trgovanja, predstavljenih v uporabniško berljivem vmesniku, ki si ga je mogoče ogledati prek podprtega internetnega brskalnika.
- Iskanje v mapi in podrobnosti - uporabniku storitev v oblaku zagotavljajo vpogled v dokumente, ki jih je mogoče najti v mapah Prejeto, Odpošlji, Arhiv in Koš za gostujočega uporabnika.

Storitve v oblaku naročniku omogočajo vnos in upravljanje vsebine s podatki, ki se lahko na podlagi veljavne zakonodaje o varstvu zasebnosti štejejo kot osebni podatki ("OP"), vključno s kontaktnimi informacijami (ime, naslov, e-poštni naslov, tel. številka, ID zaposlenega, stroškovno mesto) in tehničnimi identifikatorji (uporabniško ime, geslo, IP-naslovi, MAC-naslovi). IBM bo upošteval zahteve naročnika, njegovih zaposlenih ali gostujočih uporabnikov glede dostopa do, posodabljanja, popravkov ali izbrisa takšnih osebnih podatkov.

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z nobenimi določenimi varnostnimi zahtevami za občutljive osebne podatke, varovane zdravstvene podatke ali drugo vsebino, ki je predmet uredb. Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali te storitve v oblaku ustrezajo njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvami v oblaku. Naročnik v nobenem primeru ne sme uporabljati storitev v oblaku za zbiranje, obdelavo ali shranjevanje zaščitene zdravstvenih podatkov.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku so potrjeno skladne z načeli varnega pristana med ZDA in EU. Storitve v oblaku med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in naročnikovim računalnikom ali drugimi omrežji tretjih oseb vsebine ne šifrirajo. Storitve v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebine ne šifrirajo. Naročnik mora vsebino šifrirati, preden jo doda v storitve v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u s kakršno koli diagnozo in razreševanjem težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za prijavo podpore za neizpolnjevanje pogodbe o ravni storitve v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitve v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitve v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost").

Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

Za storitve v oblaku v paketu (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo kompenzacija izračunana na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v oblaku v paketu, in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

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

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
Skupaj 43.200 minut	

4. Tehnična podpora

Ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do storitev v oblaku na voljo, je naročniku zagotovljena tehnična podpora za storitve v oblaku prek telefona, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. Vse izboljšave, posodobitve in drugo gradivo, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo kot del storitev v oblaku. Tehnična podpora je vključena v ponudbo storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena, samostojna 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 IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Prijavnice za podporo za storitve v oblaku se nadzirajo z naslednjimi ravnmi resnosti:

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen 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 funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
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 od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

5. Informacije o pooblastilih in obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- **ID subjekta** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. ID subjekta je unikatni identifikator, ki je lahko v okolju storitev v oblaku imenovan z različnimi izrazi, kar lahko med drugim vključuje ID naročnika, ID partnerja, ID dobavitelja, ID prodajalca ali ID EDI v storitvah v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije skupno število ID-jev subjektov, ki jih storitve v oblaku vsebujejo med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem transakcijskem dokumentu.

Za IBM Sterling Supplier Portal je ID subjekta unikatni identifikator za trgovinski subjekt ne glede na njegovo organizacijsko strukturo.

5.2 Stroški nastavitve

Velja enkratni strošek nastavitve po ceniku in pogojih obračunavanja, ki so navedeni v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

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

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

5.5 Stroški na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 30 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 30-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 30-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatne informacije

7.1 Obdelava vsebine

IBM lahko v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku, in sicer s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za zgoraj navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev, kjerkoli IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, Islandiji, Lihtenštajnu, Norveški in Švici, veljajo naslednji pogoji: naročnik soglaša, da lahko IBM obdeluje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki (v skladu z definicijo tega izraza v Direktivi EU 95/46/ES), prek 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 državah, če razumno ugotovi, da je to potrebno za zagotavljanje storitev v oblaku. V zvezi s prenosom osebnih podatkov, nastalih v Evropski gospodarski skupnosti ali Švici, lahko pogodbeni stranki ali njune povezane družbe sklenejo ločeno standardno pogodbo z nespremenjeno vzorčno klavzulo EU za njihove pripadajoče vloge v skladu s sklepom Komisije ES 2010/87/EU, iz katere so odstranjene izbirne klavzule. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile povezane družbe, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te Pogodbe.

7.2 Zbrani podatki

IBM (i) lahko sestavi in analizira anonimne, zbirne, povzete podatke, ki se nanašajo na naročnikovo uporabo storitve v oblaku, in (ii) lahko pripravi poročila, študije, analize in druge delovne produkte, ki izhajajo iz takšnih sestavljenih podatkov in analize (s skupnim imenom "sestavljene podatki"). IBM ohrani vse lastniške pravice do zbranih podatkov.

IBM lahko prekopira naročnikove podatke v neprodukcijski strežnik znotraj okolja storitve v oblaku izključno za namen preizkušanja in izboljšanja IBM-ovih produktov.

7.3 Dostop gostujočih uporabnikov

Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do storitve v oblaku in njeno uporabo sprejeti spletno pogodbo, ki jo zagotovi IBM. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahteve, ki jih predložijo gostujoči uporabniki v zvezi s storitvami v oblaku, b) stroške, ki jih povzročijo gostujoči uporabniki, ali c) kakršnekoli zlorabe storitev v oblaku s strani takšnih gostujočih uporabnikov.

7.4 Prenos podatkov

Storitve v oblaku lahko vključujejo prenos vsebine, vključno z naročnikovim ID-jem in geslom iz/v ali prek sistemov ali omrežij tretjih oseb, kot so internet in druge storitve medomrežne povezave, nad katerimi IBM nima nadzora in za katere IBM ne prevzema odgovornosti ter zanje ni odgovoren. Pošiljatelj in prejemnik vsebine, ki prehaja skozi okolje storitev v oblaku za namen naročnikove trgovinske skupnosti, morda te vsebine ne bodo obravnavali kot zaupne. Če naročnik želi, da je vsebina neberljiva oz. je ni mogoče dešifrirati v okolju storitev v oblaku ter med prenosom prek IBM-ovega omrežja in drugih omrežij

tretjih oseb, mora naročnik vsebino šifrirati. Naročnik je odgovoren in prevzame vsa tveganja za izbiro protokolov in sredstev, s katerimi prenaša vsebino prek IBM-ovih omrežij in drugih omrežij tretjih oseb. IBM lahko vsebino prenese ali shranjuje zunaj države, v kateri se nahajajo naročnik ali naročnikove stranke, dobavitelji in organizacijskega subjekta, s katerimi ima naročnik sklenjeno poslovno razmerje ("trgovinski partnerji"), in sicer za namene zagotavljanja storitev v oblaku ali kot zahteva pristojna zakonodaja ali pravni postopek.

Storitve v oblaku lahko vključujejo prenos vsebine k naročnikovim trgovskim partnerjem ali od njih prek neposrednih povezav z IBM-om ali medpovezav prek enega ali več prehodov ali omrežij, ki jih zagotovijo tretje osebe ("storitve medomrežne povezave", pri čemer je vsaka tretja oseba "ponudnik medomrežne povezave"). Razen kot je določeno v ločeni pogodbi med naročnikom in ponudnikom medomrežne povezave, kateri koli ponudnik medomrežnih povezav ni odgovoren za nič v povezavi s storitvami v oblaku.

7.5 Nastavitev

Naročnik mora IBM-u brezplačno zagotoviti zadosten dostop do naročnikovih sistemov, informacij, osebja in virov ter izpolniti druge obveznosti naročnika, da lahko nastavi storitve v oblaku.