

## IBM Sterling Web Forms

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné 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 osobou 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. Služba Cloud Service umožňuje Zákazníkovi a Uživateli typu Host zobrazovat Obsah nahraný Zákazníkem a jeho Uživateli typu Host.

Služba Cloud Service zahrnuje následující funkce:

- Administrativní server – umožňuje uživateli služby Cloud Service vytvářet oznámení, zobrazovat sadu předdefinovaných sestav o činnostech Uživatele typu Host a spravovat databáze, které pomáhají poskytovat Uživateli typu Host předdefinované volby a data při zpracování transakcí.
- Web Forms User Site – umožňuje Uživateli typu Host realizovat elektronické obchodování se Zákazníkem prostřednictvím připojení k Internetu, tak, že 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 – poskytuje uživateli služby Cloud Service viditelnost dokumentů nalezených ve složkách příchozí pošty, odchozí pošty, archivu a koše pro Uživatele typu Host.

### 2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchování a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Navzdory jakýmkoli lokálním zákonným praktikám nebo zvyklostem strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek

DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

## 2.1 Využití dat

IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků), které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.

## 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda 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 tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. 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 Dohody 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 osoby, 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 služby 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 jako jedna nabídka 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)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

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.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu a online systému hlášení problémů. Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 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 službu Cloud Service. ID subjektu je jedinečný identifikátor, na nějž se lze v rámci prostředí služby Cloud Service odkazovat rozdílnými výrazy. Ty mohou zahrnovat například ID Zákazníka, ID partnera, ID dodavatele, ID prodejce nebo ID EDI ID v rámci služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet ID subjektů zahrnutých do služby Cloud Service během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu Zákazníka.

### 5.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

### 5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

### 5.4 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledku takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

## 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 po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 7. Dodatečné podmínky

### 7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterékoli z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení

letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání [programu] způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

## **7.2 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. Za tyto Uživatele typu Host nese odpovědnost Zákazník, a to 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.

## **7.3 Přenos dat**

Služba 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 osob, jako je Internet a jiné služby v oblasti konektivity, nad nimiž nemá IBM žádnou kontrolu a za něž IBM nenese žádnou odpovědnost. Odesilatelé a příjemci obsahu procházejícího přes prostředí služby Cloud Service pro obchodní komunitu Zákazníka nemusí s tímto obsahem zacházet jako s důvěrným. Zákazník by měl obsah šifrovat, pokud si Zákazník přeje zajistit nečitelnost nebo nemožnost dešifrování obsahu v prostředí služby Cloud Service a při přenosu přes sítě IBM a dalších třetích osob. Zákazník nese odpovědnost a přebírá jakékoli riziko za výběr protokolů a prostředků, které používáte k přenosu obsahu přes sítě IBM i jiných třetích osob.

IBM smí přenášet nebo uchovávat Obsah mimo území státu, v němž má Zákazník nebo jeho zákazníci, dodavatelé a organizační subjekty, se kterými má obchodní vztah ("Obchodní partneři") sídlo, a to výhradně pro účely poskytování služby Cloud Service, nebo pokud to vyžadují platné právní předpisy nebo je to vyžadováno v rámci soudního řízení.

Služba Cloud Service může zahrnovat přenos Obsahu Obchodním partnerům Zákazníka a od nich buď přímým spojením s IBM, nebo spoji přes jednu či několik bran či sítí poskytovaných třetími osobami ("Služby spojení" a každá taková třetí osoba "Poskytovatel spojení"). S výjimkou ustanovení samostatné smlouvy mezi Zákazníkem a poskytovatelem spojení nenese poskytovatel spojení žádnou odpovědnost za cokoliv v souvislosti se službou Cloud Service.

## **7.4 Nastavení**

Zákazník poskytne bezplatně pro IBM dostatečný přístup ke svým systémům, informacím, pracovníkům a zdrojům a splní veškeré další závazky Zákazníka, aby mohla být služba Cloud Service nastavena.