

IBM Sterling Web Forms

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko in njene pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Sterling Web Forms omogoča elektronsko trgovanje med naročnikom in katerokoli tretjo osebo, ki uporablja storitev v oblaku na podlagi naročnikove odobritve dostopa za namen izmenjave podatkov z naročnikom ali za uporabo storitve 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.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije varstva podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbral naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitev v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini, medtem ko v lokalnem jeziku ni na voljo. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitve v oblaku in možnosti, ki so na voljo, se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i). Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile predhodne različice. Namen morebitne spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala varstva podatkov storitev v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov (DPA – Data Processing Addendum), ki je na voljo na naslovu <http://ibm.com/dpa>, ter specifikacijski listi DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot specifikacijski

listi k DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

2.1 Uporaba podatkov

IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. IBM pa lahko uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), ki izhajajo iz vsebine med nudenjem storitve v oblaku, pod pogojem, da so odstranjeni osebni identifikatorji, tako da osebnih podatkov ni več mogoče pripisati določenemu posamezniku brez uporabe dodatnih informacij. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.

3. Pogodba o ravni storitev

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

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora 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 prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo na podlagi prijave zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve 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 priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako 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 storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

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

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.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. V vodiču po IBM-ovi programski opremitvi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- ID subjekta je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev 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.

5.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

5.4 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in produkte sistemskih orodij, kot je v razumni meri potrebno za to, da IBM in njegovi neodvisni revizorji preverjajo naročnikovo spoštovanje te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitev v oblaku in dve leti po tem.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih 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 v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija,

nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli druge aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved [programa] privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Dostop gostujočih uporabnikov

Naročnikovi gostujoči uporabniki bodo morda morali za dostop do storitve v oblaku in njeno uporabo sprejeti IBM-ovo spletno pogodbo. Naročnik je odgovoren za te gostujoče uporabnike, kar med drugim vključuje a) morebitne zahtevke, 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.

7.3 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. Pošiljatelji in prejemniki vsebine, ki prehaja skozi okolje storitev v oblaku za namen naročnikove trgovinske skupnosti, morda te vsebine ne bodo obravnavali kot zaupne. Naročnik mora vsebino šifrirati, če 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. 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 jo shranjuje zunaj države, v kateri se nahajajo naročnik ali naročnikove stranke, dobavitelji in organizacijski subjekti, s katerimi ima naročnik sklenjeno poslovno razmerje (trgovinski partnerji), in sicer samo za namene zagotavljanja storitve v oblaku oziroma kot to zahteva veljavna zakonodaja ali pravni postopki.

Storitve v oblaku lahko vključujejo prenos vsebine k naročnikovim trgovinskim 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.

7.4 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.