

Umowa subskrypcji i

Corporate Service Level Agreement

Dla XTM Cloud

i

XTM obsługiwany przez XTM International

**Ramowa umowa subskrypcyjna**

Oto moja zmiana teraz

* Twój 30-dniowy bezpłatny okres próbny usług.
* Twoje korzystanie z usług jako podwykonawca płatnego abonenta usług
* W przypadku zakupu naszych usług, zakupu i bieżącego korzystania z tych usług.

Akceptując tę umowę, klikając pole wskazujące na akceptację lub podpisując formularz zamówienia, który odwołuje się do niniejszej umowy, zgadzasz się na warunki tej umowy. Jeśli zawierasz niniejszą umowę w imieniu firmy lub innego podmiotu prawnego, oświadczasz, że masz upoważnienie do zobowiązania takiego podmiotu i jego podmiotów stowarzyszonych do niniejszych warunków, w którym to przypadku terminy „Ty” lub „Twój” odnoszą się do takiego podmiotu i jego podmiotów powiązanych. Jeśli nie masz takich uprawnień lub nie zgadzasz się z niniejszymi warunkami, nie możesz zaakceptować niniejszej umowy i nie możesz korzystać z usług.

Nie możesz uzyskać dostępu do Usług, jeśli jesteś naszym bezpośrednim konkurentem, z wyjątkiem naszej uprzedniej pisemnej zgody. Ponadto Użytkownik nie może uzyskiwać dostępu do Usług w celu monitorowania ich dostępności, wydajności lub funkcjonalności ani do innych celów porównawczych lub konkurencyjnych.

Umowa ta została ostatnio aktualizowany w dniu 12maja 2015 r. Umowa obowiązuje między Tobą a nami od dnia zaakceptowania przez Ciebie niniejszej Umowy.

**Spis treści**

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc310844739)

[2. 30-DAY FREE TRIAL 3](#_Toc310844740)

[3. SERVICES FOR SUBCONTRACTORS 4](#_Toc310844741)

[4. PURCHASED SERVICES 4](#_Toc310844742)

[5. USE OF THE SERVICES 4](#_Toc310844743)

[6. FEES AND PAYMENT FOR PURCHASED SERVICES 6](#_Toc310844744)

[7. PROPRIETARY RIGHTS 7](#_Toc310844745)

[8. CONFIDENTIALITY 7](#_Toc310844746)

[9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS 8](#_Toc310844747)

[10. MUTUAL INDEMNIFICATION 8](#_Toc310844748)

[11. LIMITATION OF LIABILITY 9](#_Toc310844749)

[12. TERM AND TERMINATION 9](#_Toc310844750)

[13. GOVERNING LAW 10](#_Toc310844751)

[14. GENERAL PROVISIONS 11](#_Toc310844752)

## DEFINICJE

* 1. „Podmiot**stowarzyszony**” oznacza każdy podmiot, który bezpośrednio lub pośrednio kontroluje, jest kontrolowany lub znajduje się pod wspólną kontrolą z podmiotem podlegającym. „Kontrola” dla celów niniejszej definicji oznacza bezpośrednią lub pośrednią własność lub kontrolę ponad 50% udziałów z prawem głosu w podmiotowej jednostce.
  2. „**Złośliwy kod**” oznacza wirusy, robaki, bomby zegarowe, konie trojańskie i inny szkodliwy lub złośliwy kod, pliki, skrypty, agenty lub programy.
  3. „**Formularz zamówienia**” oznacza dokumenty zamówienia dotyczące zakupów w ramach niniejszej Umowy, w tym załączniki do nich, które są okresowo zawierane między Tobą a nami. Formularze zamówień uważa się za włączone do niniejszego dokumentu przez odniesienie.
  4. „**Zakupione usługi**” oznaczają usługi, które Ty lub Twoi partnerzy kupują na podstawie Formularza zamówienia, w odróżnieniu od usług świadczonych w ramach 30-dniowego bezpłatnego okresu próbnego.
  5. „**Usługi**” oznaczają internetową, internetową aplikację XTM udostępnianą przez nas za pośrednictwem Internetu, zgodnie z opisem w Podręczniku użytkownika.
  6. „**Aplikacje innych**firm” oznaczają aplikacje internetowe, aplikacje internetowe i oprogramowanie offline, które są dostarczane przez strony trzecie, współpracują z Usługami i są identyfikowane jako aplikacje stron trzecich.
  7. „**Podręcznik użytkownika**” oznacza podręcznik użytkownika XTM. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że miał okazję zapoznać się z podręcznikiem użytkownika podczas 30-dniowego bezpłatnego okresu próbnego opisanego w części 2 (30-dniowy bezpłatny okres próbny) poniżej.
  8. „**Użytkownicy**” to osoby upoważnione przez Ciebie do korzystania z Usług, dla których zakupiono subskrypcję Usługi i którym (lub na Twoje żądanie) dostarczyłeś im identyfikatory użytkownika i hasła. Użytkownicy mogą obejmować między innymi Twoich pracowników, konsultantów, wykonawców i agentów; lub osoby trzecie, z którymi prowadzisz transakcje.
  9. „**My**”, „**My**” lub „**Our**” oznacza firmę XTM International Ltd z naszym zarejestrowanym adresem pod adresem 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, Wielka Brytania.
  10. „**Ty**” lub „**Twój**” oznacza firmę lub inny podmiot prawny, dla którego akceptujesz niniejszą Umowę, oraz Podmioty stowarzyszone tej firmy lub podmiotu.
  11. „**Twoje dane**” oznaczają wszystkie dane elektroniczne lub informacje przesłane przez Ciebie do Zakupionych Usług, w tym pliki źródłowe, pliki docelowe, pamięci tłumaczeniowe, informacje terminologiczne i klientów.
  12. **Usługi stron trzecich.** Oznacza usługi oferowane przez strony trzecie, do których użytkownik może uzyskać dostęp z poziomu Usług używanych do pomocy w tłumaczeniu.

## 30-DNIOWA BEZPŁATNA WERSJA PRÓBNA

* 1. Udostępnimy Ci jedną lub więcej Usług na okres próbny bezpłatnie do (a) trzydziestego dnia po zaakceptowaniu przez Ciebie niniejszej Umowy lub (b) daty rozpoczęcia wszelkich Zakupionych Usług zamówionych przez Ciebie. Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące wersji próbnej mogą pojawić się na stronie internetowej rejestracji wersji próbnej.Wszelkie takie dodatkowe warunki są włączone do niniejszej Umowy przez odniesienie i są prawnie wiążące.
  2. **Wszelkie dane wprowadzone do usług i wszelkie dostosowania wprowadzone w usługach przez Ciebie lub dla Ciebie podczas 30-dniowego bezpłatnego okresu próbnego zostaną trwale utracone, chyba że wykupisz subskrypcję tych samych usług, które są objęte okresem próbnym, kupisz usługi zaktualizowane lub wyeksportuj te dane przed upływem 30-dniowego okresu próbnego.**
  3. Niezależnie od punktu 9 (gwarancje i zastrzeżenia), podczas 30-dniowego bezpłatnego okresu próbnego usługi są świadczone „tak jak są” bez żadnej gwarancji.
  4. Prosimy o zapoznanie się z Podręcznikiem użytkownika w okresie próbnym, aby zapoznać się z funkcjami i funkcjami Usług przed dokonaniem zakupu.

## Załącznik 1

## Corporate Service Level Agreement

For XTM Cloud and XTM Hosted by XTM International

1. **Definitions:** 
   1. "**Purchased Services**" means Services that You or Your Affiliates purchase under an Order Form, as distinguished from those provided pursuant to a 30-day free trial.
   2. "**Services**" means the online, Web-based application XTM provided by Us via the internet as described in the User Guide.
   3. "**We**," "**Us**" or "**Our**" means the company XTM International Ltd with our registered address at 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, UK.
   4. "**You**" or "**Your**" means the company or other legal entity for which you are accepting this Agreement, and Affiliates of that company or entity.
   5. "**Your Data**" means all electronic data or information submitted by You to the Purchased Services including, source files, target files, translation memories, terminology information and customers.
   6. **Czas sprawności systemu** oznacza procent czasu, przez jaki aplikacja XTM jest dostępna do logowania i użytkowania, plus czas na zaplanowaną konserwację.
2. Your 30-day free trial of the services.
3. **Nasze obowiązki.** Powinniśmy:
   1. Zapewnia Państwu standardowe wsparcie dla zakupionych usług, jak opisano poniżej w paragrafach 6 i 7, oraz rozszerzone wsparcie opisane w paragrafie 8, jeśli zostały zakupione oddzielnie.
   2. Dołóż uzasadnionych ekonomicznie starań, aby Zakupione Usługi były dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem:
      1. Planowana zaplanowana konserwacja lub
      2. Jakakolwiek niedostępność spowodowana okolicznościami pozostającymi poza naszą uzasadnioną kontrolą i której nie można zapobiec za pomocą rozsądnych środków, w tym między innymi klęsk żywiołowych, aktów rządowych, powodzi, pożarów, trzęsień ziemi, niepokojów społecznych, aktów terroru, strajków lub innych problemów pracowniczych (innych niż te z udziałem naszych pracowników) lub awarie lub opóźnienia dostawców usług internetowych.
   3. Świadczyć Zakupione Usługi wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami rządowymi.
4. **Zobowiązanie do poziomu usług.** Zobowiązujemy się zapewnić dostępność 99.5%. Jeśli w którymkolwiek miesiącu kalendarzowym to zobowiązanie dotyczące czasu pracy nie zostanie przez nas spełnione i wpłynęło to negatywnie na Ciebie (tj. Próbowano zalogować się do Usługi lub uzyskać do niej dostęp i nie powiodło się z powodu nieplanowanego przestoju Usługi), jako jedyny i wyłączny zapewnimy środek zaradczy, kredyt serwisowy równy jednomiesięcznej opłacie za korzystanie z Usługi za każdy miesiąc, w którym wystąpił problem. Kredyt ten zostanie doliczony do faktury za następny okres usługi. W przypadku wpływu na Ciebie przez dwa kolejne miesiące kalendarzowe, możesz zdecydować o wypowiedzeniu Zakupionych Usług bez dalszych zobowiązań i odpowiedzialności, a my zapłacimy Ci proporcjonalny zwrot kosztów za wszelkie usługi opłacone z góry w ciągu trzydziestu (30) dni od takiego zakończenia.
5. **Zaplanowana konserwacja.** Regularnie planowany czas konserwacji nie liczy się jako przestój. Raz na kwartał przedstawimy Ci harmonogram regularnej konserwacji. Czas konserwacji jest ustalany z wyprzedzeniem i planowany poza normalnymi godzinami pracy, aby zminimalizować wpływ na Ciebie. Zwykle zaplanowana konserwacja zajmuje mniej niż 2 godziny w każdym kwartale.
6. **Konserwacja ad hoc.** Od czasu do czasu może być konieczne przeprowadzenie nieplanowanej konserwacji obejmującej przestoje systemu w celu poprawienia zgłoszonych błędów lub załadowania pilnych aktualizacji. Whenever possible ad hoc maintenance time is agreed with You in advance and is scheduled outside normal business hours to minimize the impact to You.
7. **Proces wsparcia.** Ustanowimy i utrzymamy organizację i procesy zapewniające wsparcie. Wsparcie obejmuje, ale nie ogranicza się do:
   1. diagnoza problemów lub niedociągnięć w działaniu Obsługiwanych programów
   2. a resolution of problems or performance deficiencies of the Supported Programs.

Zapewnimy pomoc techniczną szybko i terminowo zarówno za pośrednictwem (1) pomocy telefonicznej, jak i (2) poczty elektronicznej. Możesz powiadomić nas o anomaliach i błędach, które odkryjesz lub o których się dowiesz. Dołożymy wszelkich starań, aby naprawić, zgodnie z poniższym opisem, zgłoszone i odtwarzalne błędy w Obsługiwanych programach, tak aby Obsługiwane programy działały zgodnie z opisem.

1. **Dostępność wsparcia.** Nasz zespół pomocy technicznej działa od poniedziałku do piątku od 8:00 do 23:00 CET. W tych godzinach nasi inżynierowie będą odpowiadać na e-maile i telefony
2. **Rozwiązanie problemu.** Jak opisano poniżej, klasyfikujemy błędy oprogramowania na cztery poziomy błędów:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod pierwszeństwa** | **Opis** | **Poziomy usług** |
| 0 (wysoka) | Produkt nie jest dostępny dla żadnego użytkownika. | Dołożymy wszelkich starań, aby rozwiązać te problemy w ciągu 2 godzin. |
| 1 | Produkt nie może być używany; błąd ma krytyczny wpływ na proces biznesowy. Bypass nie jest dostępny; sytuacja wymaga natychmiastowego rozwiązania. | We will use our best efforts to fix these problems within 24 hours. |
| 2) | Korzystanie z Produktu jest ograniczone; nie można korzystać z niektórych funkcji. A bypass is not available; the situation requires a solution as soon as possible. | We will use our best efforts to fix these problems within 1 week. |
| 3 | Produkt działa; korzystanie z kilku funkcji jest ograniczone. Dostępne jest obejście umożliwiające kontynuację procesów biznesowych. | We will use our best efforts to fix these problems within 2 weeks. |
| 4 (niski) | The Product is operational; the use of several functions has minor restrictions. A bypass is available allowing business processes to continue. | Naprawimy przy następnej rutynowej aktualizacji. |

* 1. Poziomy usług odnoszą się tylko do funkcjonalności XTM, a nie do przetwarzania błędnych dokumentów źródłowych, w szczególności źle sformułowanego XML.
  2. Powyższe czasy odpowiedzi dotyczą tylko błędów i wyraźnie wykluczają żądania funkcji od Ciebie.
  3. W celu rozwiązania niektórych problemów nasi inżynierowie mogą potrzebować przejrzeć przetwarzane dane.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.



XML International Ltd, PO Box 2167, Gerrards Cross, SL9 8XF, Wielka Brytania

Tel .: +44 (0) 1753 480467 e-mail: sales@xtm-intl.com http://www.xtm-intl.com