

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

A jelen Felhasználási Feltételek a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételeinek kiegészítése, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást. Amennyiben az Általános Feltételek és a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek között ellentmondás merül fel, a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben.

A Vevő az IBM SaaS ajánlatot csak akkor használhatja, ha először elfogadja a Felhasználási Feltételeket. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával a Vevő elfogadja a Felhasználási Feltételeket. A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek megtekintése után az "Elfogadás" gombra kattintva az Általános Feltételeket is elfogadja.

AMENNYIBEN ÖN A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET EGY VEVŐ NEVÉBEN ELJÁRVA FOGADJA EL, ÖN KIJELENTI ÉS SZAVATOLJA, HOGY HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI TUDJA A VEVŐT JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA. AMENNYIBEN NEM FOGADJA EL A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET, VAGY NEM TUDJA TELJES HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI A VEVŐT A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA, SEMMILYEN FORMÁBAN NE HASZNÁLJA AZ IBM SAAS RÉSZEKÉNT KÍNÁLT FUNKCIÓKAT.

1. rész – IBM Feltételek

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS ajánlat értékesítése a következő díjszabási egységek szerint történik:

- a. A Jogosult Felhasználó olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Vevőnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Jogosult Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Jogosult Felhasználók számát.
- b. Az Egyidejű Felhasználó olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyidejű Felhasználó olyan személy, aki egy adott időpontban hozzáférni kíván az IBM SaaS termékhez. A személy mindig egyetlen Egyidejű Felhasználónak számít, függetlenül attól, hogy egyidejűleg többször is hozzáfér-e az IBM SaaS termékhez. A Vevőnek minden, az IBM SaaS terméket bármely formában, közvetlenül vagy közvetetten (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) egyidejűleg elérni kívánó Egyidejű Felhasználó számára jogosultságot kell beszereznie a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.
- c. A Példány olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell

beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

3. Díjak és számlázás

3.1 Számlázási Opciók

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva. Az IBM SaaS előfizetési díj számlázására szolgáló lehetőségek a következők:

- a. Kötelezettségvállalás teljes összege előre
- b. Havonta (utólag)
- c. Negyedévente (előre)
- d. Évente (előre)

A kiválasztott számlázási lehetőség a Felhasználási Engedélyben vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott időtartam során lesz érvényes. A számlázási ciklusban fizetendő összeg kiszámítása az éves előfizetési díj és az éves számlázási ciklusok száma alapján történik.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely a Vevő számára lesz felszámítva. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.3 Többlethasználat díjak

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata meghaladja a POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámlázásra kerül a többlethasználat, a vonatkozó POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. A Vevő bármikor kérelmezheti a fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybevételenek részét képező bármely személyes adat helyesbítését vagy a fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket a Vevő nevében.

5. Előfizetési Időszak megújítása

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása az előfizetés megújítását automatikusként határozza meg, a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszak meghosszabbítása írásos, meghosszabbítást kérő felhatalmazással (például megrendelőlap, megrendelési levél, megrendelési dokumentum) lehetséges a lejárat dátum előtt, jelen Szerződés feltételeinek megfelelően.

HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG, AKKOR A LEJÁRÓ IBM SaaS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK AUTOMATIKUSAN MEGHOSSZABBODIK TOVÁBBI EGY ÉVVEL VAGY AZ EREDETI IDŐTARTAMMAL MEGEGYEZŐ IDŐTARTAMMAL, KIVÉVE, HA AZ IBM A LEJÁRATI DÁTUM ELŐTT MEGKAPJA KÖZVETLENÜL A VEVŐTŐL VAGY A VEVŐVEL KAPCSOLATBAN ÁLLÓ VISZONTELADÓTÓL, HA VAN ILYEN, A VEVŐ ÍRÁSOS ÉRTEŚÍTÉSÉT ARRÓL, HOGY VEVŐ NEM KÍVÁNJA A SZOLGÁLTATÁS MEGÚJÍTÁSÁT. EGYÉB ESETBEN A VEVŐ BELEEGYEZIK AZ ILYENKOR FELMERÜLŐ MEGÚJÍTÁSI DÍJAK KIFIZETÉSÉBE.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújításával az Előfizetési Időszak végét követően a számlázás folytatódik, a Vevő továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának a megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás

leállításához a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítésben kell kérnie az IBM vállalatától az IBM SaaS előfizetés megszüntetését. Az IBM SaaS termékhez való hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Az előfizetést a Vevőnek kell megújítania

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújítása nem következik be, az IBM SaaS ajánlat nem újul meg az eredeti Előfizetési Időszak végén. Az IBM SaaS az eredeti Előfizetési Időszak lejártá utáni további használatához a Vevőnek új előfizetést kell beszereznie az IBM SaaS ajánlathoz. Új IBM SaaS előfizetés beszerzéséhez vegye fel a kapcsolatot az IBM üzletkötőjével vagy a Vevő viszonteladójával, ha van ilyen.

6. Technikai támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz technikai támogatás az előfizetési időszak idején érhető el.

Az e-mailes támogatás és a SaaS támogatási portál elérhetősége a következő:

Az Egyesült Államokban hétfőtől péntekig 8:00–20:00 óráig (EST) (az ünnepnapokat kivéve)

Támogatási forródrót: 1-855-221-1166 az Egyesült Államokban.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás:

A Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás csak 1. súlyossági szintű problémák esetén érhető el munkanapokon, hétvégén és ünnepnapokon.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási rendelkezésre állás
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

7. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

7.1 Nem termelési korlátozás

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS a Vevő által kizárólag belső nem termelési célú tevékenységekre használható, beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, belső teljesítménymérési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését. A Vevő nem jogosult az IBM SaaS bármely részének bármilyen más célú használatára a termék megfelelő jogosítványainak beszerzése nélkül.

Az IBM SaaS nem termelési célú példányára (példányaira) vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez a Vevőnek jogosultnak kell lennie az IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) használatára.

Az IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) nem termelési célú példányaira nem jellemző ugyanaz a magas rendelkezésre állási szint és ugyanaz a biztonsági mentési gyakoriság, ami a termelési célú példányokra.

A teljesítménnyel kapcsolatos okok miatt a nem termelési célú Példányt egyidejűleg nem használhatja több mint 30 felhasználó, bármely közvetlen vagy közvetett (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) formában.

Minden egyes IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On jogosultság növeli az IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) nem termelési célú példány méretét, lehetővé téve ezzel további 30 felhasználó számára a példányhoz való egyidejű hozzáférést. Ha a Vevő növeli az IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) nem termelési célú példány kapacitását az IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On megvásárlásával, ezt a további kapacitást nem rendelheti más IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) nem termelési célú példányhoz egy későbbi időpontban.

7.1 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (a továbbiakban: „Step-up SaaS”) ajánlat feltétele, hogy a Vevő megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a kapcsolódó IBM programhoz. A jelen Step-up SaaS ajánlatához kapcsolódó IBM program az IBM SmartCloud Control Desk. A Vevő a Step-up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg a Vevő a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up SaaS beszerzése esetén a Vevő nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyazon licencjogosultságokat a helyi környezetben és a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például a Vevő 23 Jogosult Felhasználó jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 10 Step-up SaaS Jogosult Felhasználó jogosultságot vásárol, akkor a 10 Step-up SaaS Jogosult Felhasználó csak az IBM SaaS környezethez férhet hozzá, és nem használhatja a helyileg telepített szoftvert. A Vevő ezután 13 Jogosult Felhasználó jogosultsággal rendelkezik, amely továbbra is a helyi környezetben használható.

A Step-up SaaS nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. A Vevő kijelenti, hogy a Vevő megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM programhoz. A Step-up SaaS Előfizetési Időszakában a Vevőnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha a Vevőnek a kapcsolódó IBM program használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM programhoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt a Vevőnek a Step-Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

7.2 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha a Vevő vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, a Vevőnek és az IBM felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag a Vevő és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

IBM Felhasználási Feltételek

2. rész – Országra vonatkozó egyedi feltételek

A következő feltételek helyettesítik vagy módosítják az 1. részben hivatkozott feltételeket. Az 1. részben lévő feltételek, amelyeket ezek a módosítások nem érintenek, változatlanok és hatályosak maradnak. A 2. rész a Felhasználási Feltételekre vonatkozó módosításokat tartalmaz és az alábbi módon épül fel:

- Amerikát érintő országspecifikus módosítások;
- Ázsiát és a Csendes-óceáni térséget érintő országspecifikus módosítások, valamint
- Európa, Közel-Kelet és Afrika országaira vonatkozó módosítások.

AMERIKÁT ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ÉS PANAMA

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

A következők váltják fel a „HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG” kezdetű bekezdést:

Az IBM további díjfizetés ellenében meghosszabbítja a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot további egy évvel változatlan árakkal és számlázási gyakorisággal, ha az IBM vagy a Vevő viszonteladója (1) utasítást kap a Vevőtől a meghosszabbításra vonatkozóan (például megrendelőlap, megrendelési levél, megrendelési dokumentum formájában) az aktuális Előfizetési Időszak lejáratára előtt, vagy (2) megkapja a Vevő a következő időszakra szóló IBM SaaS számlára vonatkozó kifizetését annak a Vevő általi kézhezvételétől számított 30 napon belül.

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, ECUADOR, MEXIKÓ, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

Nem vonatkozik azon közttestületekre, amelyek az állami szektor közbeszerzéseire vonatkozó jogszabályok hatálya alá tartoznak.

BRAZÍLIA

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

A következő szöveg egészíti ki a második bekezdést:

A tranzakciós dokumentum leírja a Vevővel folytatott írásbeli kommunikáció folyamatát, beleértve az érvényes árakat és a megújítási időszakokkal kapcsolatos más információkat.

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

A következő mondat egészíti ki a „HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG” kezdetű bekezdés 5.1-es, Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása című pontját:

A VEVŐ AZ EREDETI ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK VÉGÉT KÖVETŐEN BÁRMIKOR FELMONDhatja az IBM SaaS SZOLGÁLTATÁST EGY HÓNAPOS FELMONDÁSI HATÁRIDŐVEL, HA ERRŐL KÖZVETLENÜL AZ IBM VÁLLALATNAK VAGY A VEVŐ IBM VISZONTELEADÓJÁNAK ÍRÁSBELI ÉRTESÍTÉST KÜLD (AMELYIK ALKALMAZHATÓ), HA AZ IBM NEM KAPOTT ÍRÁSOS VEVŐI MEGHATALMAZÁST (például megrendelőlapot, megrendelési levelet, megrendelési dokumentumot) A VEVŐ LEJÁRÓ IBM SaaS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAKÁNAK MEGÚJÍTÁSÁRA. ILYEN ESETEKBE A VEVŐ IDŐIRÁNYOS VISSZATÉRÍTÉSBE RÉSZESÜL.

ÁZSIÁT ÉS A CSENDES-ÓCEÁNI TÉRSÉGET ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK BANGLADES, BHUTÁN ÉS NEPÁL

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

*A következők helyettesítik a „**HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG**” kezdetű bekezdés 5.1-es, Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása című pontját:*

Az IBM további díjfizetés ellenében meghosszabbítja a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot további egy évvel változatlan árakkal és számlázási gyakorisággal, ha az IBM vagy a Vevő viszonteladója (1) utasítást kap a Vevőtől a meghosszabbításra vonatkozóan (például megrendelőlap, megrendelési levél, megrendelési dokumentum formájában) az aktuális Előfizetési Időszak lejáratára előtt, vagy (2) megkapja a Vevő a következő időszakra szóló IBM SaaS számlára vonatkozó kifizetését annak a Vevő általi kézhezvételétől számított 30 napon belül.

EURÓPA, KÖZEL-KELET, AFRIKA (EMEA) ORSZÁGAIRA VONATKOZÓ MÓDOSÍTÁSOK BAHREIN, KUVAIT, OMÁN, KATAR, SZAÚD-ARÁBIA ÉS EGYESÜLT ARAB EMIRÁTUSOK

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

*A következők helyettesítik a „**HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG**” kezdetű bekezdés 5.1-es, Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása című pontját:*

Az IBM további díjfizetés ellenében meghosszabbítja a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot további egy évvel változatlan árakkal és számlázási gyakorisággal, ha az IBM vagy a Vevő viszonteladója (1) utasítást kap a Vevőtől a meghosszabbításra vonatkozóan (például megrendelőlap, megrendelési levél, megrendelési dokumentum formájában) az aktuális Előfizetési Időszak lejáratára előtt, vagy (2) megkapja a Vevő a következő időszakra szóló IBM SaaS számlára vonatkozó kifizetését annak a Vevő általi kézhezvételétől számított 30 napon belül.

"A" Függelék

Az IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) az alábbi folyamatokat tartalmazó vagy támogató szolgáltatáskezelési megoldás:

- a. Tudáskezelés
- b. Szolgáltatáskészlet- és konfigurációkezelés
- c. Szolgáltatáskatalógus-kezelés
- d. Változáskezelés
- e. Kiadás- és bevezetéskezelés
- f. Esetkezelés
- g. Pénzügyi kezelés
- h. Szolgáltatásszint-kezelés
- i. Problémakezelés
- j. Kérésteljesítés

Emellett az IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) alapvető tartalmakat, többek között jelentéseket, sablonokat, felhasználói szerepköröket és biztonsági csoportokat tartalmaz, lehetővé teszi az integrációt bizonyos rendszerekbe, valamint eszközöket biztosít az alkalmazások konfigurációjának és egyéni jelentések meghatározásának támogatásához.