

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

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

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Kapcsolódó IBM programok

Az IBM Emptoris Managed Cloud Delivery services nem tartalmazza a kapcsolódó IBM programokra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást az IBM programhoz. Ha az IBM SaaS Előfizetési Időszakában az Ügyfél Előfizetésben és Támogatásban kíván részesülni az IBM programokhoz, akkor fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását az IBM programokra vonatkozóan. A jelen megállapodás időtartama alatt a Tranzakciós dokumentumban meghatározott egyes IBM SaaS példányok az IBM Programok csak azon támogatott változatait használhatják, amelyekhez az IBM Support Lifecycle dokumentum szerint jelenleg alapszintű támogatás érhető el.

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- 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 az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

- b. **Kapcsolat** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Kapcsolat egy adatbázis, alkalmazás, kiszolgáló, vagy bármilyen más típusú eszköz és az IBM SaaS között fennálló hivatkozás vagy társítás. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS szolgáltatással létesített Kapcsolatok összesített számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (Proof of Entitlement – PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejáratú dátuma előtt legalább 90 nappal, a lejártó IBM SaaS előfizetési időszak automatikusan megújul a kezdeti előfizetési időszakkal megegyező hosszúságú időszakra, azonos ár és számlázási gyakoriság mellett.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejáratú után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása telefonon, e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Az IBM SaaS ügyfélszolgálati kérvények nyomon követéséhez az alábbi kritikussági szintek használatosak:

Súlyosság	Súlyosság meghatározása
1	<p>Kritikus üzleti hatást kifejtő/szolgáltatásleállással kapcsolatos problémák:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A termék nem használható, vagy a termékkel nem folytatható a munka elvárható módon a termelési célú Pédányban. ● A termék biztonsági rendszerét megsértették. ● Adatsérülés történik. ● A beszállító és a vásárló nem tud ajánlatokat tenni (a felhasználói felület vagy importálás segítségével). ● Egy felhasználó sem tud szerződést létrehozni, szerződési nyelvet megnyitni, szerződéseket jóváhagyni és szerződéseket aláírni. ● Az Ügyfél AP/GL adatbevitel nem hoz létre fájlt vagy a várt eredményt, ami problémát okoz a számlák kifizetésében, áthidaló megoldás nélkül.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása
2	Jelentős üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none"> • A termék létfontosságú összetevői nem működnek megfelelően. • A viselkedés jelentős mértékű negatív hatást gyakorol a termelékenységre. • A felhasználók nem kapják meg az eseményekre vonatkozó meghívókat. • A szerződések jóváhagyási munkafolyamatai és szabályai nem működnek megfelelően. • A megrendelések nem továbbíthatók sikeresen a szállítók számára. • A számlaolvasó nem üzemképes. • A számlák jóváhagyási munkafolyamata nem a tervezettek szerint működik. • A számlák kiosztása nem a tervezettek szerint történik.
3	Kisebb mértékű üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none"> • A termék összetevői nem működnek megfelelően, de elérhető alternatív megoldás. • Egy nem létfontosságú szolgáltatás nem érhető el, és nincs alternatív megoldás. • Nem lehet dokumentumot csatolni az elemekhez egy eseményben. • Az értesítési sablon formázása helytelen. • Nem létfontosságú szoftverszolgáltatások váratlan eredményeket hoznak létre.
4	Minimális üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none"> • Termékadatok kérése • Termékdokumentáció egyértelműsítése • Egy esemény exportálásának módja • Jelentéskészítési feladat ütemezésének módja

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Harmadik Fél által biztosított Webhely és Szolgáltatások

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS ajánlat tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM SaaS felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél 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.

6.2 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Adatok

6.3.1 Gyűjtés

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.3.2 Feldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Ausztrália, Egyesült Államok, Egyesült Királyság, Fehéroroszország, Franciaország, Hollandia, India, Írország, Kanada, Németország. Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor Keretrendszer nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, EU Modell megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális rendelkezések nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

6.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.5 IBM SaaS-tartalmak

A rendszer a termelési Példányok esetében naponta, a nem termelési Példányok esetében pedig hetente készít biztonsági mentéseket. Az IBM a termelési Példányok esetében legfeljebb 90 napig, nem termelési Példányok esetében pedig legfeljebb 7 napig őrzi meg az Ügyfél adatainak biztonsági másolatát. A biztonsági mentéseket az IBM csak katasztrófa utáni helyreállítás vagy más, az IBM SaaS helyreállítását célzó törekvések céljából őrzi meg, és nem használhatók az IBM SaaS szolgáltatásból az Ügyfél által törölt adatok visszaállítására. Az Ügyfél felelős az IBM SaaS biztonságának olyan módon történő konfigurálásáért, amellyel megelőzhető, hogy a felhasználók adatokat töröljenek, és az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy az adatok törlése esetén az IBM nem tudja és nem kötelezett visszaállítani az ilyen törölt adatokat.

Az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetéséig az IBM SaaS bármelyik biztosított jelentéskészítési vagy exportálási szolgáltatását használhatja az adatok kinyeréséhez. Az egyéni Adatkinyerési szolgáltatások egy külön Munkaleírás alapján érhetők el. Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetését megelőző 30 napon belül kéri, az IBM megsemmisíti vagy visszaszolgáltatja az Ügyfélnek az Ügyfél tartalmának elektronikus másolatát a natív alkalmazásformátumban. Az Ügyfél a Technikai Támogatással kapcsolatba lépve kérheti a tartalom megsemmisítéséről szóló tanúsítványt vagy a tartalom másolatát.

6.6 Állásidő

Az IBM SaaS tervezett karbantartásának időtartama az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvében található. További állásidő ütemezhető az Ügyfél az Ügyféltámogatáson keresztüli előzetes értesítésével. Ezen időtartam alatt a tervezett karbantartás típusa szerint előfordulhat, hogy az IBM SaaS nem érhető el. Az ezen időtartam alatt fellépő állásidő nem vehető figyelembe az esetleges SLA-jóváírások számításakor. Az IBM fenntartja a jogot, hogy vészhelyzet esetén nem ütemezett állásidőt valósítson meg.

6.7 További Szolgáltatások

6.7.1 Alkalmazásfrissítések

Az IBM közös megegyezés alapján meghatározott időpontban szoftverfrissítéseket telepít és konfigurál a termelési vagy a nem termelési példányokra, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

Az IBM 12 hónappal korábban értesítést küld az IBM SaaS részeként biztosított Kapcsolódó IBM program változatához nyújtott támogatás megszűnéséről. A támogatási időszak megszűnése előtt az IBM az Ügyféllel együttműködve teszi lehetővé az átállást az IBM SaaS egyes Példányairól a Kapcsolódó IBM Programok támogatott változatára. Az átállás költsége az Ügyfelet terheli. Ha az értesítési időszakon

belül nem történik meg az átállítás az IBM program támogatott változatára, akkor, amennyiben a késés nem kizárólag az IBM vagy annak alvállalkozói miatt történt, az IBM az Ügyfélnek küldött 30 napos előzetes értesítése után megszüntetheti ezt a megállapodást.

6.7.2 Adatbázis-frissítések

Az IBM minden egyes megvásárolt, nem termelési rendszer esetében negyedévente másolatot készít a termelési adatbázis tartalmáról az Ügyfél nem termelési példányára. A frissítési szolgáltatások végrehajtása egy közös megegyezés alapján meghatározott időpontban történik, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

6.8 Az ügyfél által biztosított tanúsítványok

Az IBM SaaS konfigurációja szerint egy IBM által biztosított internetes egységes erőforrás-azonosítót (URL-cím) használ, amennyiben az Ügyfél nem kéri kifejezetten, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használhassa. Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használja az IBM SaaS szolgáltatáshoz, akkor az Ügyfél vállal minden kötelezettséget az egységes erőforrás-azonosító megújításáért, karbantartásáért és költségeiért. Az Ügyfél feladata biztosítani a szükséges tanúsítványokat és beállítási információkat az IBM számára, az Ügyfél IBM SaaS jogosultságkiosztásának befejezése előtt.

6.9 Katasztrófa utáni helyreállítás

Egy nagyobb rendszerzavart okozó katasztrófa esetén a helyreállítás az Ügyfél termelési adatainak az Ügyfél egyik Nem Termelési Példányára vagy Kapcsolatára (Connections) való visszaállításával történik, és csak akkor elérhető, ha az Ügyfél legalább egy Nem Termelési Példányt megvásárolt. A katasztrófa utáni helyreállítás csak Termelési példányok és Kapcsolatok (Connections) esetében érhető el. Az IBM kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítéseket tesz a Katasztrófa utáni helyreállítás a Termelési példányok vagy Kapcsolatok esetében való végrehajtása érdekében, és az Ügyfél Szolgáltatását 72 órás helyreállítási célidőtartam, valamint 24 órás helyreállításpont-célkitűzés mellett visszaállítja.

6.10 Az IBM Sourcing Managed Cloud Delivery és az Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode ajánlatra vonatkozó korlátozások

Az IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery ajánlat infrastruktúráját az alábbiak támogatására konfigurálták:

- 300 Egyidejű felhasználó, akik RFP, RFI, RFQ eseményeket vagy vásárlói felméréseket futtatnak vagy
- 270 Egyidejű felhasználó, akik fordított angol és hagyományos angol árveréseket futtatnak vagy
- 60 Egyidejű felhasználó, akik fordított vagy hagyományos japán vagy holland árveréseket futtatnak.

Az Egyidejű felhasználók olyan felhasználók, akik párhuzamosan vannak bejelentkezve a rendszerbe és aktívak. Előfordulhat, hogy a rendszer úgy van konfigurálva, hogy különböző tényezőktől függően további Egyidejű felhasználókat is fel tudjon dolgozni. Nagyobb mértékű használat esetén további infrastruktúra-erőforrásokra lehet szükség.

Ha az Ügyfél használja az Európai Unió Hivatalos Lapja (OJEU) szolgáltatást, amelyben a beszerzési rendszer a Tenders Electronic Daily (TED) webhelyre további adatokat, az Ügyfél felelőssége az Európai Unió Hivatalos Lapjára való feliratkozás és a GAMMA teszt sikeres teljesítése. Az adatátvitel kizárólagosan az Ügyfél és a harmadik fél webhelye között történik. 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.

„A” Függelék

1. IBM SaaS leírás

A következő IBM SaaS ajánlatok leírása az alábbiakban található:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Az Ügyfél Felügyelt felhőalapú szolgáltatásokat kap az Ügyfél által licencelt szoftver működtetésével, használatával és hozzáféréssel kapcsolatban, ideértve a termelési kiszolgálókat, a termelési tárolót, valamint a termelési kiszolgáló(k) és az internet közötti kapcsolatot. Ha a Tranzakciós dokumentumban egy további példány is meg van határozva, egy opcionális, nem termelési alkalmazásplatformot is biztosíthatunk (az alábbiakban meghatározottak szerint). Az IBM integrálja, beállítja és konfigurálja a Tranzakciós dokumentumban meghatározott licencelt szoftver Felügyelt felhőalapú szolgáltatásainak biztosításához szükséges berendezéseket. A Felügyelt felhőalapú szolgáltatások nem foglalják magukban az adatok áttelepítését, amely megadott időpontban és anyagok alapján történik, amennyiben az Ügyfél kéri. Továbbá az IBM minden olyan szükséges hardvert és szoftvert, telekommunikációs hardvert és szoftvert, biztonsági szoftvert és egyéb szoftvert biztosít, amely indokoltan szükséges a Felügyelt felhőalapú szolgáltatások működtetéséhez és karbantartásához. Az Engedélyezett Felhasználók egy internetkapcsolattal rendelkező számítógép és egy korszerű webböngésző segítségével az internetes egységes erőforrás-azonosítón (URL-címen), a közzétett formájában érhetik el a szoftvert, amely specifikációinak meghatározása a kezelt alkalmazás használatának kezdeményezésekor történik.

A nem termelési alkalmazás egy, a termelési alkalmazásplatformtól elkülönült alkalmazástelepítés. A nem termelési alkalmazásplatform saját belátásunk szerint más létesítményben is lehet, mint a termelési alkalmazásplatform. A nem termelési alkalmazásplatform elsődleges célja, hogy az Ügyfél saját belátása szerint tesztelési, kiadás előtti tesztelési, képzési vagy minőségirányítási platformként használja.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Az IBM SaaS lehetővé teszi a szabványos kiszolgálókonfigurációnál magasabb kapacitásigény beállítását úgy, hogy további kiszolgálókat ad a konfigurációhoz.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

Az IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- egy dinamikus leképezési rendszer egy optimális kiszolgálóra irányítja a biztonságos alkalmazástartalmakra vonatkozó felhasználói kéréseket;
- az útvonal-optimalizálási technológia azonosítja az optimális útvonalat a forrásinfrastruktúráig a dinamikus alkalmazástartalom lekéréséhez;
- egy átviteli protokoll átláthatóan optimalizálja a kommunikációt a kiszolgáló és a forráspont között; valamint
- a kiszolgáló lekéri a kívánt alkalmazástartalmat, és biztonságos, optimalizált kapcsolatokon keresztül adja azt vissza a felhasználónak.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

Az IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection titkosított webhelyközi kapcsolatot biztosít az Ügyfél hálózati végpontja és az Emptoris SaaS Hosting végpont között. Az ezen két eszköz között áthaladó minden adat titkosítása biztonságos módon történik. Az adatok titkosítása a küldő végponton, visszafejtése pedig a fogadó végponton történik, ipari szabványon alapuló titkosítási kulcsok és módszerek használatával. Egy további előfizetés szükséges akkor, ha nem termelési példányokhoz virtuális magánhálózati kapcsolatra van szükség.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database titkosítási kulcsot használó titkosítást biztosít az Ügyfél kijelölt adatbázispéldányában tárolt adataihoz a következő IBM SaaS ajánlatok esetében, amennyiben azok meg vannak határozva a Tranzakciós Dokumentumban:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

A titkosítási kulcsok olyan kulcsok, amelyek tárhelye egy kulcsszéf, és minden adatbázispéldányhoz kijelölt egyedi kulcs szükséges. A kulcsokat a rendszer annak ellenére sem osztja meg, hogy az adatbázispéldányok tárolása megosztott hardveren történik. Az IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, az IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, az IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery és az IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery nem tárol mellékleteket az adatbázisban, ezért a mellékletadatok nincsenek titkosítva.

Az ügyfélnek minden egyes olyan Nem termelési és Termelési példányhoz meg kell vásárolnia az IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB egy példányát, amelyen adattitkosítást szeretne végrehajtani.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplóznia kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
<95,0%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
--	---

4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.