

IBM Cognos TM1 on Cloud

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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS 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. A Hozzáférés olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. A Vevőnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS a Vevő Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- 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.

- d. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

3. Díjak és számlázás

3.1 Számlázási feltételek

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 az adott hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

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

A Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék Fiókazonosítójukat és -jelszavukat, valamint annak ellenőrzése, hogy ki férhet hozzá IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS rendszereket a Vevő nevében.

5. Távoli Szolgáltatások

Az IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud távoli szolgáltatás legfeljebb 80 óra szakmai támogatást és támogatást tartalmaz, beleértve a kezdeti IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) használati esetek könnyebb azonosítását, a projekttervezéssel és az IBM CTM1oC megvalósításával kapcsolatos szakmai támogatást, az IBM CTM1oC jelentések létrehozásának bevált gyakorlataival kapcsolatos szakmai támogatást és az IBM CTM1oC karbantartásával és adminisztrációjával kapcsolatos szakmai támogatást. A szolgáltatások Részvételeként vásárolhatóak meg, és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

6. Előfizetési Időszak megújítása

6.1 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 megrendelőlappal, megrendelési levéllel, megrendelési dokumentummal) 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 ÉRTESETÉST ARRÓL, HOGY VEVŐ NEM KIVÁNJÁ A SZOLGÁLTATÁS MEGÚJÍTÁSÁT. EGYÉB ESETBEN A VEVŐ BELEEGYEZIK AZ ILYENKOR FELMERÜLŐ MEGÚJÍTÁSI DÍJAK KIFIZETÉSÉBE.

6.2 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 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.

6.3 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.

7. Műszaki támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlathoz a következő webhelyen vagy egy, az IBM által megadott URL-címen meghatározottak szerint: <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

8. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

8.1 Alapszintű ajánlat

Az egyes IBM SaaS ajánlatok egy termelési célú példányt, egy nem termelési célú példányt, egy teljesítménykezelés-modellezőt, akár 32 GB memóriát (RAM) és 200 GB megosztott mappaterületet biztosítanak a TM1 adatbázisszint számára. Az Alapszintű ajánlat több bérlős környezetben fut, felügyelt hipervizorral.

8.2 Single Tenant Premium

Ha az IBM SaaS kiadása „Single Tenant Premium”, az IBM SaaS legfeljebb 512 GB memóriát (RAM) biztosít a TM1 adatbázisszint számára, és egybérlős környezetben fut felügyelt hipervizorral és/vagy külön fizikai kiszolgálóval.

8.3 Nem termelési korlátozás

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS kizárólag a Vevő nem termelési célú tevékenységeinek részeként használható, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését.

8.4 Halmozott jogosítványok

A Jogosult Felhasználó és Hozzáférés nem jelenti az IBM SaaS ajánlat használatára vonatkozó feljogosítás alternatív módjait. A Vevőknek Hozzáférési jogosultságot és megfelelő, Jogosult Felhasználó jogosultságokat kell beszerezniük az IBM SaaS ajánlat IBM SaaS Felhasználói számára.

8.5 Megfelelőségi garancia elhárítása

Az IBM SaaS a Vevő jogszabályokon, rendeleteken, szabványokon vagy gyakorlaton alapuló kötelezettségeinek betartásában nyújthat segítséget. Az IBM SaaS által biztosított utasítások, használati javaslat vagy útmutatás nem minősülnek jogi, könyvelési vagy egyéb szakmai tanácsnak, és a Vevőnek saját jogi vagy egyéb tanácsadóval kell rendelkeznie. Kizárólag a Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy a Vevő, valamint tevékenységei, alkalmazásai és rendszerei megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak, szabályozásoknak, szabványoknak és gyakorlatnak. Az IBM SaaS használata nem garantálja a jogszabályoknak, rendeleteknek, szabványoknak vagy gyakorlatnak való megfelelést.

A Vevő továbbá tudomásul veszi, hogy az IBM SaaS a Vevőt segítő eszköz, és nem helyettesíti a Vevő vezetőségének és alkalmazottainak hozzáértését, ítélőképességét és tapasztalatát a harmadik feleknek való tanácsadásban, valamint befektetési és más üzleti és kockázatkezelési döntésekben. A Vevő a felelős az IBM SaaS használatából fakadó eredményekért.

8.6 Microsoft-termékek Magas Kockázattal Járó Felhasználásának tiltása

A Vevő nem használhatja a Microsoft-termékeket olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol a Termék(ek) hibája halálesethez vagy súlyos sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában a Termékek felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem felelősek a vezérlési funkcióért.

8.7 Tiltott felhasználás

A Vevő nem használhatja fel, illetve másokat sem hatalmazhat fel az IBM SaaS vagy az IBM SaaS bármely részének önmagában vagy más termékekkel együtt történő felhasználására az alábbi Magas Kockázattal Járó Tevékenységek támogatása céljából: nukleáris létesítmények, tömegközlekedési rendszerek, légi irányítási vezérlőrendszerek, fegyverrendszerek, repülőgép-navigáció vagy -kommunikáció, illetve bármilyen egyéb olyan tevékenység tervezése, kialakítása, vezérlése vagy karbantartása, ahol egy programhiba halálos vagy komoly személyi sérülés veszélyével jár.

8.8 Felhasználói szerepkörök

Az IBM Cognos Performance Management User on Cloud a Megállapodásban foglalt bármilyen rendelkezés ellenére sem jogosult az IBM SaaS következő összetevőinek vagy funkcióinak használatára:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications adminisztrációs funkciókhoz
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow adminisztrációs funkciókhoz, kivéve a munkafolyamatok ellenőrzését és jóváhagyását
- A Remote Desktop Protocol protokollon keresztül biztosított funkciók

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZÍLIA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

ÁZSIÁT ÉS A CSENDES-ÓCEÁNI TÉRSÉGET ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK

BANGLADES, BHUTÁN ÉS NEPÁL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

„A” Függelék

Az IBM Cognos TM1 on Cloud („IBM SaaS”) egy együttműködést segítő, a vállalathoz méretezhető költségvetés-készítési, tervezési, elemzési, termelékenységi, modellezési, eredménymutató-számítási és jelentéskészítési megoldás. Ezen alkalmazásokat a Cognos TM1 szabadalmaztatott, 64 bites, memóriában futó valós idejű elemzési (OLAP) kiszolgálója biztosítja, amely igény szerint összetett, többdimenziós adatelemzést biztosít valós idejű elemzésekkel.

Az IBM SaaS adminisztratív kliense amely lehetővé teszi az adminisztrátorok számára költségvetés-készítési, tervezési, elemzési, termelékenységi, modellezési, jelentéskészítési, mérési és eredménymutató-számítási megoldások modellezését és telepítését. Emellett webes felületet, Excel beépülő modult, mobilalkalmazást és elosztott klienst biztosít az adatbejegyzések készítéséhez, a jelentések, a fő teljesítménymutatók és -mérőszámok eléréséhez, valamint alkalmi elemzések végrehajtásához.

1. **Katasztrófa utáni helyreállítás**

Katasztrófális esemény bekövetkezte esetén, amennyiben a katasztrófális esemény „Vis Maior” esemény, vagyis elkerülhetetlen körülmény, terrorista cselekedet, tüntetés, tűz, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik, az IBM az alábbiak szerint állítja helyre a Vevő hozzáféréseit az IBM SaaS szolgáltatáshoz:

- Szokásos Lehetőség –Az IBM 14 napon belül biztosítja a hardvert, szoftvert és hálózati infrastruktúrát az IBM adatközpont-hálózatában, amely lehetővé teszi, hogy a Vevő ismét hozzáférjen az IBM SaaS szolgáltatáshoz.

A környezet helyreállítása a legfrissebb Tartalmak biztonsági mentésének használatával történik az alábbiakban meghatározottak szerint, és a helyreállított Tartalom adatkészletében legfeljebb 24 órányi Tartalomvesztés következhet be.

2. **Tartalom biztonsági mentése**

Az IBM SaaS ajánlat magában foglalja a Tartalmak biztonsági mentését. A biztonsági mentéseket a rendszer naponta végzi el, és azokat egy telephelyen kívüli helyre másolja arra az esetre, ha az elsődleges helyszínen Vis Maior esemény következne be. A rendszer 7 naponta teljes biztonsági mentést készít az adatbázisról, majd minden ezt követő napon összehasonlító különbozati biztonsági mentést végez. Az IBM megőrzi az utolsó 7 napon készített napi különbozati biztonsági mentéseket, valamint az utolsó 28 nap teljes biztonsági mentéseit. A biztonsági mentések titkosítása nyugvó állapotban történik egy lemezalapú biztonsági mentési rendszeren, valamint a telephelyen kívüli helyszínre történő továbbítás során.

3. **Elemek, amelyekért az IBM felelősséggel tartozhat Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások és Biztonsági mentési szolgáltatások esetében**

Előfordulhatnak olyan körülmények, amikor az IBM a fent meghatározott Katasztrófa utáni helyreállítási és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségei teljesítésének elmulasztása következtében a Vevő kártérítést követelhet az IBM vállalattól. Az IBM vállalattól való kártérítési követelés jogalapjától függetlenül (ideértve a súlyos szerződésszegést, gondatlanságot, megtévesztést vagy egyéb szerződésen alapuló vagy szerződésen kívüli károkozást), az IBM Katasztrófa utáni helyreállítási és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásaival kapcsolatos kötelezettségei megsértése következtében vagy azzal kapcsolatban felmerülő követelések esetében az IBM teljes felelősségének összegét a Megállapodásban foglalt felelősségvállalási összeg határozza meg. Olyan személyi sérülésekre (beleértve az elhalálozást is) és az ingatlanokban vagy személyes materiális javakban keletkezett károkra, amelyekért az IBM jogilag felelősséggel tartozik nem vonatkozik a fenti kártérítési értékhatár.

4. Elemek, amelyekért az IBM nem vállal felelősséget Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások és Biztonsági mentési szolgáltatások esetében

AZ IBM, A VÁLASZTHATÓ TERMÉKÉNEK FEJLESZTŐI VAGY BESZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT NEM FELELŐSEK AZ ALÁBBIKÉRT, MÉG AKKOR SEM, HA TÁJÉKOZTATJÁK EZEK LEHETŐSÉGÉRŐL:

- a. SPECIÁLIS, VÉLETLENSZERŰ, ESETLEGES VAGY KÖZVETETT KÁROK, VAGY BÁRMILYEN GAZDASÁGI EREDETŰ, KÖVETKEZMÉNYES VESZTESÉG; VAGY
- b. ELMARADT HASZON, ELMARADT ÜZLET, ELMARADT BEVÉTEL, ELVESZTETT GOODWILL VAGY REMÉLT MEGTAKARÍTÁS ELVESZTÉSE.

„B” Függelék

Jelen Szolgáltatásszint-szerződés (SLA) a következő IBM SaaS termékre vonatkozik:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Ön elfogadja, hogy a jelen SLA nem jelent jótállást az Ön számára.

1. Meghatározások

- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges kötelezettsége, ideértve a fizetési kötelezettségeket is, teljesítésében sem.
- „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem képesek hozzáférni a Szolgáltatás funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkeznek. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje.
 - Vis Maior.
 - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.

- j. „Szolgáltatás”: azok az IBM SaaS ajánlatok, amelyekre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán megnevezettek szerint. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- k. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM vevőszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM minden Szerződéses hónapban belső eszközökkel méri a teljes állásidőt. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Szolgáltatási jóváírást fizeti a Szerződéses hónapra vonatkozó teljes elérhetőség alapján, az alábbi táblázat adatai szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.

A csomagban kapható szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás alapja a közös ár egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

A Vállalati Szoftverek és Szolgáltatások Lehetőség (ESSO), a Szoftverek és Szolgáltatások – Különleges Lehetőség (SSSO) vagy a Nyitott Infrastruktúra Ajánlat (OIO) kapcsolat keretében vásárolt Szolgáltatások esetén a Szolgáltatási Jóváírás számítása a Követelés alapjául szolgáló Szerződéses Hónapban hatályos Szolgáltatásra vonatkozó aktuális és közzétett Egyedi Mennyiségi Árengedmény (RSVP) alapján történik. A Szolgáltatási Jóváírás egyharmadára (1/3) lesz jogosult.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÖN SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatásszint – A Szolgáltatás elérhetősége egy szerződéses hónap során

Elérhetőség százalékos aránya	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99%–99,75%	2%
95%–98,99%	5%
95,0% alatt	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, az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

Példa: összesen 476 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban - 476 perc Állásidő = 42 724 perc	= 5% Szolgáltatási Jóváírás (98,9%) Elérhetőség egy Szerződéses hónap során
<hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban	

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.

A Használati feltételekben, az elfogadható használatra vonatkozó irányelvben, vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely anyagi kötelezettség megszegése, beleértve mindenféle megkötés nélkül a fizetési kötelezettségek megszegését.