

## IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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/>.

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 a Vevő 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

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

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. A Egyedazonosító olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyedazonosító egy olyan egyedi azonosító, amelyre az IBM SaaS környezetben különböző kifejezések hivatkozhatnak, ilyen lehet például a vevőazonosító, partnerazonosító, szállítóazonosító, forgalmazóazonosító vagy az IBM SaaS EDI-azonosítója. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlatban található Egyedazonosítók teljes számát.

A jelen IBM SaaS ajánlat esetében az Egyedazonosító egy kereskedelmi jogi személy egyedi azonosítója, a kereskedelmi jogi személy szervezeti felépítésétől függetlenül.

- b. 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 Megrendelési Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

### 3. Díjak és számlázás

A jelen ajánlatért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely a Vevő által fizetendő. 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.

#### 3.2 Többlethasználat díjak

Ha a Vevő tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, a Vevőnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

### 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

A Vevő Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

## 4.1 Automatikus megújítás

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye szerint a Vevő előfizetése automatikusan megújul, a Vevő a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal a Vevő IBM üzletkötőjének vagy IBM üzleti partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

## 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő előfizetésének a megújítása folyamatos, 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 értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől a Vevő IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. A Vevő hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

## 4.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és a Vevő az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratára utáni használatához a Vevőnek meg kell rendelnie egy új Előfizetési Időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM üzleti partnerénél.

## 5. Technikai támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt technikai támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlathoz a következő webhelyen vagy az IBM által megadott másik URL-címen meghatározottak szerint: <https://support.ibmcloud.com>. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

## 6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

### 6.1 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben a Vevő 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 a Vevő külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. A Vevő felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

### 6.2 Adatgyűjtés

A Vevő 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 a Vevőről (annak 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 a Vevői igényekhez való igazítása. A Vevő megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerzte 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 a Vevő alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

### 6.3 A Vevő Vendégfelhasználói

A Vevő felelősséget vállal a Vevő Vendégfelhasználóiért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Vendégfelhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, b) a Vendégfelhasználó számára felmerülő költségeket, valamint c) az ezen Vendégfelhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést. Lehetséges, hogy a Vendégfelhasználókat az IBM felkéri egy általa biztosított online megállapodás megkötésére az IBM SaaS elérésére és használatára vonatkozóan.

## "A" Függelék

A jelen IBM SaaS Specifikáció a következő IBM SaaS ajánlatokra vonatkozik, amelyek megrendelhetők, és amelyekhez a jogosultságok a Vevő Felhasználási Engedélyében vannak rögzítve.

### 1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Az IBM Multi-Enterprise Relationship Management a partneri közösség szervezésére szolgáló eszközöket biztosít a Vevő számára. Emellett hatékony, önkiszolgáló és elosztott folyamatokat, valamint a partneri elkötelezettség megfigyelését és áttekintését biztosítja. A Vevő felhatalmazhatja kereskedelmi partnereit vagy egyéb külső feleket az IBM SaaS elérésére a Vevővel történő adatcsere, illetve az IBM SaaS a Vevő nevében történő használata érdekében („Vendégfelhasználó”). Az IBM SaaS egy támogatott internetböngésző segítségével biztosítja a Vendégfelhasználók számára a Vevő irányítása alatt álló tevékenységek megtekintését és az azokban való részvételt a Vevővel való partneri elkötelezettség támogatása érdekében. Az IBM SaaS biztosítja a Vendégfelhasználók számára a Vevő vagy a Vevő által felhatalmazott bármely felhasználó által létrehozott, biztosított, feltöltött vagy továbbított információk, szoftverek és adatok megtekintését. Az IBM SaaS a következőket foglalja magában:

- a. **Partnerkezelés** a Vevő számára, amely lehetővé teszi a Vevőnek, hogy felvegye partnereit az IBM SaaS ajánlatba a partnereknek küldött meghívások révén, amely lehetővé teszi számukra, hogy regisztráljanak az IBM SaaS Vevői példányára. A Vevő számára emellett elérhető egy partnerközpontú nézet, amely lehetővé teszi, hogy megtekintse az egyes partnerek részleteit, többek között a szervezetet, a partner adminisztrációs kapcsolattartóit, a partner felhasználói kapcsolattartóit, a partnerhez rendelt attribútumokat, valamint az adott partnerhez társított egyes tevékenységek állapotát.
- b. **Felhasználókezelés** a Vevő adminisztrátora számára további felhasználók az IBM SaaS ajánlathoz adásához, valamint a Partner adminisztrátora számára a Partner szervezetén belüli felhasználók IBM SaaS ajánlathoz adásához a felhasználók számára küldött meghívó útján, akik azután a megfelelő hierarchiákba lesznek besorolva.
- c. **Bevonás tevékenységeken keresztül**, amely egy önkiszolgáló felületet tartalmaz a tevékenységek létrehozásához, végrehajtásához és megfigyeléséhez. A tevékenységmeghatározási szakaszban a Vevő munkafolyamatokat létesíthet a partnerek az elosztott tevékenységekbe való bevonásához. Ehhez tevékenységeket hozhat létre a tevékenységtervező segítségével.
- d. A **Tevékenységtervező** segítséget nyújt a Vevő számára a tevékenységmeghatározási szakaszban, így a Vevő létrehozhatja saját tevékenységeit a partnerei számára az egyedi üzleti igényei alapján. A tevékenységtervező a munkafolyamat interaktív, grafikus megjelenítését, valamint a partner számára megjelenő felhasználói felületet biztosítja. A tevékenységtervező a következő összetevőkből áll:
  - Feladatfolyam-tervező – a feladatfolyam tervezéséhez.
  - Párbeszéd-folyam-tervező – egy adott feladat párbeszéd-folyamának megtervezéséhez.
  - Párbeszéd-megjelenés-tervező – a partner számára megjelenő párbeszéd meghatározásához.
- e. **Partnerattribútumok** hozhatók létre és a partnerekhez rendelhetők a partneri kör rendezése és szegmentálása érdekében. A partnerek csoportokba rendezhetők a Vevőre jellemző feltételek, például az iparág, a partner mérete, a termékek, a régiók, a műszaki képességek stb. alapján. A partnerattribútumok a tevékenységek bevezetésekor is használhatók, és segítséget nyújtanak a Vevőnek a meghívni kívánt partnerek azonosításában.
- f. A **Tevékenységek bevezetése** segítségével a Vevő új tevékenységeket vezethet be a partnerek számára. A tevékenységek bevezetése funkció lehetővé teszi a tevékenység nevének beállítását, a tevékenységben résztvevő partnerek csoportjának kiválasztását, a tevékenység időtartamának meghatározását, valamint ellenőrzőpontok meghatározását a partnerrel a tevékenység állapota alapján.
- g. A **Partneri felület** egy önkiszolgáló felületen keresztül lehetővé teszi a partnerek számára a részvételt egy tevékenységben. Az önkiszolgáló felület lehetővé teszi a Vevő által kiválasztott partnerek számára és az új tevékenységről értesítettek számára a tevékenységben való részvételt a Vevő által a tevékenységmeghatározási szakaszban megadott lépések követésével.

- h. A **Tevékenységgfigyelés** lehetővé teszi a Vevő számára egy tevékenység előrehaladásának megfigyelését az egyes partnerek előrehaladásának összegzését együttesen megjelenítő képernyőn. A Vevő az összes partnerre vonatkozóan megtekintheti a munkafolyamat során előforduló sikereket, késéseket és sikertelenségeket. A Vevő további betekintést nyerhet a partner előrehaladásába a partner által befejezett lépések, valamint a még teljesítendő lépések valós időben történő megtekintésével. A partner is megtekintheti ugyanazon nézetet a tevékenység előrehaladásáról, amely a Vevő számára elérhető.
- i. A Vevő számára elérhető **Tevékenységek jóváhagyása** lehetővé teszi, hogy a Vevő megtekinthesse a tevékenység azon lépéseit, amelyekhez a Vevő meghatározta, hogy jóváhagyás szükséges a tevékenység következő lépése előtt.
- j. **Biztonságos és rugalmas infrastruktúra**, amely egy REST API integrációs összetevőt tartalmaz. Ez lehetővé teszi a Vevő számára a rekordalapú rendszerek, valamint az egyéb szolgáltatások és alkalmazások integrálását az IBM MRM rendszerbe. API felületek adhatók hozzá a tevékenységek különböző pontjain. Az IBM MRM a tevékenységtervező részeként API konfigurációs lehetőséget is biztosít.
- k. **Fájlmegosztás** érhető el a Vevő és partnerei számára, amellyel fájlokat tölthetnek fel és oszthatnak meg a tevékenységek teljesítésének elősegítése érdekében. A Vevő emellett lemezképfájlokat is feltölthet, amelyek az IBM SaaS példányának személyre szabásához, valamint a tevékenységtervezővel végzett műveletekhez használhatók. A Vevő és partnerei számára összesen 750 GB tárolási kapacitás érhető el.
- l. A **Tesztelés és fejlesztések** lehetővé teszi az IBM számára (a) az IBM SaaS szolgáltatás a Vevő által történő használatával kapcsolatos névtelen, összesített, összegzett adatok összeállítását és elemzését, (b) az összeállítás és elemzés eredményeként létrejövő jelentések, tanulmányok, elemzések és egyéb munkák előkészítését (együttesen: „Szerkesztett Adatok”), valamint (c) az adatok másolását egy nem termelési kiszolgálóra az IBM SaaS környezeten belül, kizárólagosan az IBM termékek minőségének tesztelése és fejlesztése céljából, legfeljebb 180 napig. Az IBM fenntartja tulajdonjogát valamennyi Szerkesztett Adat fölött.

## 2. Választható szolgáltatások

- a. Az **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** ajánlat egy további adatszétválasztási szintet biztosít a Vevő számára exkluzív alkalmazással, adatbázis-feldolgozással és virtuális LAN hálózatok általi szétválasztással.
- b. Az **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** ajánlat az adatok egy előre meghatározott, kibővített időszakon át történő megőrzését biztosítja a Vevő számára. Az adatok megőrzési ideje egy éves időtartamok formájában szerezhető be. A meghosszabbított adatmegőrzési időt ezen választható szolgáltatás beszerzett Példányainak száma határozza meg a Vevő Felhasználási Engedélyében előírtak szerint.

## 3. Az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó korlátozások

Az IBM SaaS nem tartalmazza a következőket:

- a. Az IBM SaaS ajánlat által hivatkozott vagy elérhetővé tett külső webhelyek, amelyeken keresztül a Vevő vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmat továbbít harmadik fél webhelyére, illetve az IBM SaaS által hivatkozott vagy elérhetővé tett egyéb szolgáltatás.
- b. Az IBM által az IBM SaaS biztosításához szükséges Vevői erőforrások, korlátozás nélkül beleértve a Vevő rendszereihez, információihoz, személyi állományához és erőforrásaihoz való elégséges hozzáférést, valamint a Vevő egyéb kötelezettségeinek teljesítése a Telepítési Szolgáltatások végrehajtásának elősegítése érdekében. Ezen Vevői kötelezettségeket az IBM felé díjmentesen kell biztosítani. Az IBM nem felelős semmilyen végrehajtási késedelemért vagy a Telepítési Szolgáltatások végrehajtásának a meghiúsulásáért, ha azt a Vevő a Telepítési Szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségeinek késedelmes teljesítése okozta.
- c. A Vevő rendszereinek biztonsága, mivel a Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék fiókazonosítójukat és jelszó-információjukat, valamint annak ellenőrzése, hogy ki férhet hozzá IBM SaaS Felhasználói fiókjukhoz, illetve használhatja az IBM SaaS ajánlatot a Vevő nevében.

**"B" Függelék**

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja a SaaS ajánlathoz. Ön elfogadja, hogy az SLA nem jelent jótállást.

**1. Meghatározások**

- a. „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Szolgáltatási Jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- b. „Követelés”: az Ön által az IBM felé továbbított követelés, ha a Szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült 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 a felhasználók nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - Tervezett, karbantartási célú szüneteltetés.
  - Az IBM vállalaton kívül álló események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése stb.).
  - A Vevő alkalmazásaival, berendezéseivel vagy adataival, illetve harmadik fél által biztosított alkalmazásokkal, berendezésekkel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
  - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
  - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő által az IBM számára, illetve a Vevő megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- f. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

**2. Szolgáltatási jóváírás**

- a. Követelés benyújtásához minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényt (a lenti Műszaki Támogatás szakaszban meghatározottak szerint) az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál, a követelés naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevitelére gyakorolt hatását. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.
- d. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

### 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Rendelkezésre állás (egy Szerződéses Hónap során)	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses 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 szerződéses hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/>	= 2% Szolgáltatási Jóváírás (98,8%), Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során
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 termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.