

IBM MobileFirst Protect (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/>.

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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

2. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS) Charge Metrics

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

- a. **Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett 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 az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- b. **Gigabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Gigabyte 2 a 30. hatványán (2^{30}) értéknek megfelelő adatbyte (1,073,741,824 bytes). Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Gigabájtok teljes számát.
- c. **Kezelt ügyféleszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyféleszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetriai eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyféleszköz rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyfél Eszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek Kezelt Ügyféleszköz jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amelyet az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS kezel.

- d. **Ügyféleszköz** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ügyféleszköz felhasználói számítási eszköz, különleges rendeltetésű érzékelő vagy telemetriai eszköz, amely parancskészletek, eljárások vagy alkalmazások végrehajtását kéri vagy ezeket kapja végrehajtásra, vagy adatokat szolgáltat egy másik számítógépes rendszernek, amelyet jellemzően kiszolgálónak hívnak, vagy amelyet egyéb esetben a kiszolgáló felügyel. Több Ügyféleszköz rendelkezhet hozzáféréssel egy közös kiszolgálóhoz. Az Ügyfél Eszköz rendelkezhet feldolgozási képességgel, vagy programozható arra, hogy lehetővé tegye a felhasználó munkavégzését. Az Ügyfélnek jogosultságot kell szereznie minden olyan Ügyféleszközhöz, amely az Ügyfél Jogosultsági Igazolésában (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során az IBM SaaS terméket futtatja, annak adatokat szolgáltat, annak szolgáltatásait igénybe veszi vagy egyéb módon hozzáfér ahhoz.

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.

3.2 Többlethasználattal díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználattal díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

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

4.1 Automatikus Megújítás

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

A MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGE ÉS A MEGÚJÍTÁSI SZÁMLA LÉTREHOZÁSÁT MEGELŐZŐ HÓNAP BEJELENTETT HASZNÁLATÁNAK MENNYISÉGE KÖZÜL A NAGYOBB ÉRTÉKÉVEL, HA AZ IBM NEM KAP OLYAN ÉRTEŚÍTÉST, AMELY MĀS ENGEDÉLYEZÉSI MENNYISÉGET HATĀROZ MEG.

A STEP UP AJĀNLATOK MEGÚJÍTÁSI ENGEDÉLYÉBEN SZEREPLŐ MENNYISÉG MEGEGYEZIK AZ EREDETI MEGRENDELÉS MENNYISÉGÉVEL.

4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél 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 az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM Üzleti Partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

4.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz elérhető műszaki támogatás az ügyfél üzemeltetési csoportjának 2. szintű támogatása, amely az előfizetési időszak idején érhető el, nem pedig végfelhasználói támogatás.

A támogatás többféle csatornán, a hét minden napján, napi 24 órában érhető el. Az IBM SaaS ajánlat támogatására vonatkozó információk a termék weboldalán található.

Válaszidő várható célértékei:

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Kezdeti Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
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.	30 perc	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Nagy 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 1 óra	24 x 7
3	Közepes mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 2 óra	24 x 7
4	Alacsony mértékű üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	Munkaidőben 3 óra	24 x 7

6. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step up for existing Customers” (a továbbiakban: „Step up SaaS”) megjelölésű IBM SaaS ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step Up SaaS ajánlat nevében meghatározott kapcsolódó IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik az „IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers” ajánlatot vásárolják meg, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM MobileFirst Protect programhoz. Az Ügyfél a Step up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step up SaaS beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó ugyanazon licencjogosultságokat a helyszíni környezetben és a Step up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 250 Kezelt ügyféleszköz jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszköz jogosultságot vásárol, legfeljebb 100 Step up SaaS Kezelt ügyféleszközt kezelhet az IBM SaaS környezetből, és 150 Kezelt ügyféleszközt a helyszínen telepített szoftverből.

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

6.2 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.3 Határokon átnyúló átvitelek

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatokban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Törökországban vagy bármely olyan európai országban, amely a személyes adatok védelmére vagy az adatvédelemre vonatkozó törvényeket léptetett hatályba, az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM továbbíthatja a tartalmakat (a Személyes Adatokat is beleértve) az országhatárokon keresztül a vonatkozó jogszabályoknak és követelményeknek megfelelően az adatfeldolgozóknak és al-adatfeldolgozóknak az Európai Gazdasági Térségen kívüli és az Európai Bizottság által megfelelő biztonsági szinttel rendelkezőnek ítélt következő országokba:

Adatfeldolgozó/al-adatfeldolgozó neve	Szerep kör (adatfeldolgozó vagy al-adatfeldolgozó)	Hely
IBM Corporation	Al-adatfeldolgozó	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Al-adatfeldolgozó	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bengaluru 560029 India

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.

6.4 EU-ra vonatkozó adatvédelem

Ha az Ügyfél személyes adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatokban az Európai Unió tagállamaiban, Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban, Törökországban vagy bármely olyan európai országban, amely a személyes adatok védelmére vagy az adatvédelemre vonatkozó törvényeket léptetett hatályba, illetve ha az Ügyfél engedélyezett felhasználókkal vagy eszközökkel rendelkezik ezekben az országokban, akkor az Ügyfél kizárólagos irányítóként az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként a Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvben meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Információkat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS ajánlat elérhetővé tételéhez az IBM SaaS IBM által közzétett leírásainak megfelelően, és az Ügyfél beleegyezik, hogy ezen feldolgozások megfelelnek az Ügyfél útmutatásainak.

6.5 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM SaaS ajánlatok rendelkeznek a Fiberlink Communications Corporation (az IBM leányvállalata) amerikai-európai Safe Harbor-tanúsítványával. Mind az IBM, mind a Fiberlink betartja az Egyesült Államok és az EU 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 a Fiberlink tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

6.6 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 rendelések 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.

6.7 Normatív adatok

Bármely ellenkező értelmű rendelkezés ellenére kizárólag normatív kutatás, elemzés, bemutatás és jelentéskészítés céljából az IBM összevont és névtelen formátumban (amely segítségével a Ügyfél vagy annak jogosult felhasználói nem azonosíthatók a bizalmas adatok forrásaként, és amelyből az egyes Ügyfelek vagy az Ügyfelek jogosult felhasználóinak személyi azonosítására alkalmas adatai el vannak távolítva) megőrizheti és felhasználhatja azokat az adatokat, amelyek tükrözik az egyes Ügyfelek jogosult felhasználóinak az IBM SaaS használata során szerzett tapasztalatait.

6.8 Jogszerű használat és hozzájárulás

6.8.1 Felhatalmazás az adatok gyűjtésére és feldolgozására

Az IBM SaaS a mobileszközök biztosítására, kezelésére, védelmére, megfigyelésére és vezérlésére szolgál. Az IBM SaaS azon felhasználóktól és eszközöktől gyűjt információkat, akiket és amelyeket az Ügyfél felhatalmazott az Ügyfél által előfizetett IBM SaaS használatára. Az IBM SaaS olyan információkat gyűjt, amelyek önállóan vagy együtt egyes joghatóságok előírásai szerint Személyes Adatoknak számítanak. A gyűjtött adatok tartalmazhatják a jogosult felhasználó nevét, telefonszámát, regisztrált e-mail címét, az eszköz helyét, felhasználói azonosítóját és biztonságos böngészési előzményeit, a végfelhasználói eszköz hardverére, szoftvereire és beállításaira vonatkozó információkat, valamint az eszköz által létrehozott adatokat. Az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot arra, hogy a Felhasználási Feltételeknek megfelelően gyűjtse, feldolgozza és felhasználja ezeket az adatokat.

6.8.2 Az érintett személyek előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása

Az IBM SaaS használatára különböző jogszabályok vagy rendeletek vonatkozhatnak. Az IBM SaaS csak törvényes célokra használható, jogszerű módon. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM SaaS ajánlatot a vonatkozó jogszabályoknak, rendeleteknek és szabályozásoknak megfelelően használja, és ezek betartásáért teljes körű felelősséget vállal.

Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte vagy megszerzi az IBM SaaS jogszerű használatához és az IBM mint az Ön adatfeldolgozója által az IBM SaaS ajánlaton keresztül végzett adatgyűjtéshez és -feldolgozáshoz szükséges összes, tájékoztatáson alapuló hozzájárulást, engedélyt vagy licencet. A Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot, hogy beszeresse az IBM SaaS jogszerű használatához szükséges, tájékoztatáson alapuló hozzájárulásokat, valamint hogy összegyűjtse és feldolgozza az adatokat a Végfelhasználói Licencszerződésben leírtak szerint, amely a következő címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Adatmegőrzés

Az IBM a jelen Felhasználási Feltételek megszűnését követően töröl minden összegyűjtött információt, amely tartalmazhat Személyes Adatokat is, kivéve azokat, amelyek megőrzése a fent meghatározott célok érdekében szükséges, illetve amelyek megőrzését az alkalmazandó jogszabályok, szabályozások vagy rendeletek előírják. Ebben az esetben az IBM az alkalmazandó cél, jogszabály, szabályozás vagy rendelet által meghatározott ideig megőrzi az összegyűjtött adatokat.

„A” Függelék

A MobileFirst Protect egy könnyen használható felhőalapú platform, amely minden szükséges alapvető funkciót biztosít a jelenlegi mobil eszközök, például az iPhone, az iPad, az Android rendszerű és a Kindle Fire eszközök, valamint a Windows Phone-telefonok és a BlackBerry okostelefonok teljes körű felügyeletéhez. A következőkben az IBM SaaS ajánlatok rövid ismertetése található:

1. **IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)**

Az alapvető mobil eszköz-felügyeleti (MDM-) szolgáltatások közé tartozik az eszközök regisztrálása, a konfigurálás és a biztonsági irányelvek kezelése, valamint az eszközök műveletei, például az üzenetek küldése, az eszközök helyének azonosítása, a zárolás és a törlés. A speciális MDM-szolgáltatások részét képezik az automatizált megfelelőségi szabályok, a saját eszközök használatának (BYOD) adatvédelmi beállításai, valamint a Mobility Intelligence-műszerfalak és a jelentéskészítés.

2. **IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)**

A MobileFirst Protect Applications lehetővé teszi alkalmazások hozzáadását és elosztását a MobileFirst Protect által felügyelt támogatott eszközök számára. Az ajánlat része a MobileFirst Protect App Catalog nevű eszközökre készült alkalmazás, amely segítségével a felhasználók megtekinthetik és telepíthetik a felügyelt alkalmazásokat, illetve értesítést kaphatnak, ha azoknak a frissítései elérhetővé válnak.

3. **IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)**

A MobileFirst Protect Application Security kiegészítő adatvédelmet biztosít olyan vállalati alkalmazások számára, amelyek a fejlesztés során a WorkPlace SDK készletet használják, valamint az iOS alkalmazások egyszerű feltöltését (.ipa), a létesítési profilhoz való társítását és a tanúsítvány-aláírás automatikus integrálását biztosítják. A Mobile Application Security integrálja az alkalmazást a Secure Productivity Suite programcsomaggal. Ez lehetővé teszi az egyszeri bejelentkezést, a Mobile Enterprise Gateway átjárón keresztül történő intranetes hozzáférést, valamint az adatbiztonsági beállítások kikényszerítését.

4. **IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)**

A MobileFirst Protect Gateway for Apps a vállalati hálózaton kívüli felhasználók számára nyújt biztonságos és zökkenőmentes hozzáférést a belső alkalmazás-erőforrásokhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség.

5. **IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)**

A MobileFirst Protect Content lehetővé teszi, hogy az adminisztrátorok dokumentumokat adjanak hozzá és terjesszenek az IBM MobileFirst Protect Devices által felügyelt támogatott eszközökre. Az ajánlat tartalmazza az IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue jelszóval védett, eszközökön használható tárolót, amelynek segítségével a felhasználók biztonságosan és egyszerűen férhetnek hozzá a dokumentumokhoz, illetve tekinthetik meg és oszthatják meg azokat. A szolgáltatás zökkenőmentes hozzáférést kínál az elosztott tartalmakhoz és az olyan tárházakhoz, mint a SharePoint, a Box vagy a Google Drive. A MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway hozzáférést biztosít a személyes SharePoint- és Windows-fájlmegosztásokhoz. A MobileFirst Protect segítségével kezelt dokumentumok változatkövetése, naplózása és védelme az adatvesztés-megelőzési (DLP-) irányelv beállításával, például a hitelesítés kötelezővé tételével, a másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a más alkalmazásokból történő megnyitás vagy megosztás tiltásával biztosítható.

6. **IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)**

A MobileFirst Protect Document Sync lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy egyszerűen és biztonságosan szinkronizálják a felhasználói tartalmakat a felügyelt mobil eszközökön. Az adminisztrátorok gondoskodhatnak a felügyelt eszközök felhasználói tartalmaira vonatkozó olyan irányelvek megfelelő működéséről, mint például a kivágások, másolások és beillesztések korlátozása vagy a tartalmak más alkalmazásokban való megnyitásának vagy megosztásának tiltása. A szolgáltatás biztosítja a biztonságos tárolást mind a felhőben, mind az eszközön, és a tartalmakhoz való hozzáférés csak a MobileFirst Protect Doc Catalogue tároló segítségével lehetséges.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

A MobileFirst Protect Document Editor egy hatékony irodai programcsomag, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználók útközben is dolgozhassanak az üzleti dokumentumokon. A MobileFirst Protect Secure Editor a következő szolgáltatásokat kínálja:

- .DOC, .PPT és .XLS fájlok létrehozása és szerkesztése.
- Bemutató üzemmód diákhoz
- A MobileFirst Protect for iOS e-mail mellékleteinek és egyéb fájljainak egyszerű használata.

8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)

A MobileFirst Protect Gateway for Documents segítségével a szervezetek a MobileFirst Protect Content szolgáltatást arra használhatják, hogy a vállalati hálózaton kívüli eszközöknek is zökkenőmentes hozzáférést biztosítsanak a belső Connections-helyekhez, a SharePoint-webhelyekhez, a Windows-fájlmegosztásokhoz és más fájl tárolókhoz anélkül, hogy teljes eszközös VPN-kapcsolatra lenne szükség. A MobileFirst Protect Gateway for Documents használatához a MobileFirst Protect Content megvásárlása is szükséges. Az iOS 5.0-s vagy újabb, illetve az Android 4.0-s vagy újabb változatai támogatottak.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

A MobileFirst Protect Email Management kulcsfontosságú szolgáltatásokat kínál a Microsoft Exchange ActiveSync és a Lotus Traveler támogatásához.

- Exchange ActiveSync: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek az ActiveSync protokollal kapcsolódnak a Microsoft Exchange szolgáltatáshoz. Szolgáltatásai tartalmazzák az olyan alapvető mobil eszköz-felügyeleti funkciókat, mint az eszközök konfigurációja; az ActiveSync-irányelvek (PIN-kód, e-mailekhez való hozzáférés tiltása vagy engedélyezése) létrehozása és kikényszerítése; a különböző eszközműveletek, például a zárolás és törlés végrehajtása; valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.
- Lotus Traveler: Támogatást biztosít olyan mobil eszközök számára, amelyek a Lotus Traveler protokollal kapcsolódnak az IBM Lotus Notes® rendszerhez. Szolgáltatásai közé tartozik az eszközök konfigurálásának képessége, az eszközök használatának engedélyezése vagy tiltása, a PIN-kód kikényszerítésével kapcsolatos irányelvek, az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

A MobileFirst Protect Browser egy teljes körű funkciókat biztosító webböngésző, amely biztonságos hozzáférést tesz lehetővé a vállalati intranetes webhelyekhez, kikényszeríti a tartalmakra vonatkozó irányelveknek való megfelelést a webhelyek szűrésével és biztonsági irányelvek meghatározásával, és ezáltal biztosítja, hogy a felhasználók csak a különböző tartalomkategóriák (például közösségi hálózatok, felnőtteknek szánt tartalmak vagy kártevőket tartalmazó helyek) alapján jóváhagyott webes tartalmakhoz férjenek hozzá. A MobileFirst Protect Devices megoldással együtt használva lehetővé teszi a natív és harmadik felektől származó webböngészők letiltását alkalmazás-irányelvek vagy tiltólisták használatával. Lehetővé teszi engedélyezési listák használatát kivételként meghatározott webhelyekre, a cookie-k használatának korlátozását, a másolást, a beillesztést és a nyomtatást, valamint a Kioszk mód használatát.

11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)

A MobileFirst Protect Gateway for Browser teljes eszközös VPN-kapcsolat nélkül is lehetővé teszi a hozzáférést a támogatott eszközök számára a jóváhagyott belső webhelyekhez.

12. IBM MobileFirst Protect for BlackBerry (SaaS)

Támogatást biztosít a BlackBerry Enterprise Server (BES) kiszolgálóhoz csatlakozó mobil eszközök számára a BlackBerry API felületek használatával. Szolgáltatásai közé olyan távoli műveletek tartoznak, mint az üzenetküldés, a PIN-kód visszaállítása, a BES-irányelvek érvényesítése és az eszközök törlése, valamint részletes jelentések készítése az eszközök attribútumaival kapcsolatban. Működéséhez telepíteni kell a MobileFirst Protect Cloud Extender eszközt. Csak a MobileFirst Protect szolgáltatással, a BES 5.0-s irányelven keresztül megfigyelt vagy felügyelt eszközök számára érhető el.

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

A MobileFirst Protect Expenses lehetővé teszi az adminisztrátorok számára, hogy adathasználati irányelveket hozzanak létre és rendeljenek hozzá a MobileFirst Protect használatával felügyelt támogatott eszközökhöz egyenként, csoportos vagy globális szinten, valamint riasztási küszöbértékeket és üzeneteket állíthassanak be mind a hálózati, mind a barangolási adathasználathoz.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Termékcsomag, amely a MobileFirst Protect Devices, a MobileFirst Protect Applications, a MobileFirst Protect Content és a MobileFirst Protect Expenses terméket foglalja magában.

15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

Termékcsomag, amely a MobileFirst Protect Secure Mail, a MobileFirst Protect Applications, a MobileFirst Protect Application Security, a MobileFirst Protect Content és a MobileFirst Protect Browser terméket foglalja magában.

16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

A MobileFirst Protect Secure Mail egy olyan különálló és biztonságos irodai termelékenységnövelő alkalmazást kínál, amellyel a felhasználók hozzáférhetnek e-mailjeikhez, naptárukhoz és névjegyeikhez, illetve kezelhetik azokat úgy, hogy az e-mailek és mellékletek szabályozásával (a tartalmak továbbításának és más alkalmazásba történő áthelyezésének korlátozásával, a hitelesítés kikényszerítésével, illetve a kivágási, másolási és beillesztési funkciók korlátozásával és a mellékletek csak olvashatóvá tételével) megakadályozható legyen az adatszivárgás.

17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)

A MobileFirst Protect Gateway Suite lehetővé teszi, hogy az iOS és Android rendszer támogatott alkalmazásai biztonságosan és zökkenőmentesen kommunikáljanak a vállalat belső hálózatán található erőforrásokkal.

18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)

Termékcsomag, amely a MobileFirst Protect Content, a MobileFirst Protect Document Editor és a MobileFirst Protect Document Sync terméket foglalja magában.

19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)

A MobileFirst Protect Threat Management magasabb szintű védelmet nyújt a mobil eszközök számára a mobilkártevő-észlelés és a feltörés/rootolás speciális észlelése segítségével. A MobileFirst Protect Threat Management segítségével az Ügyfél olyan megfelelőségi irányelveket állíthat be és kezelhet, amelyek megoldást kínálnak az észlelt kártevőkre és az egyéb biztonsági résekre.

20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)

A MobileFirst Protect Content Service (SaaS) lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy alkalmazáscsomagokat és dokumentumokat töltsenek fel a MobileFirst Protect tartalmegosztási rendszerébe.

A MobileFirst Protect Content Service ajánlatot használó ügyfeleknek a MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) és a MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) legalább egy-egy jogosultságát is meg kell vásárolniuk.

21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)

A MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes adattármennyiséget, amely a MobileFirst Protect Content Service (SaaS) használatához elérhető

22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)

A MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) lehetővé teszi, hogy a felhasználók megvásárolják azt a teljes sáv szélességet, amely a MobileFirst Protect Content Service (SaaS) használatához elérhető

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Gyors és egyszerű módszert kínál a kis és közepes méretű vállalkozások számára, hogy távolról konfigurálhassák okostelefonjaikat és táblagépeiket, kikényszeríthessék a biztonsági irányelvek betartását, alkalmazásokat és dokumentumokat küldhessenek le, és védhessék az adatokat a vállalati és magáneszközökön. Gyorsan, egyszerűen és kedvező áron juthat hozzá a megfelelő mobil felügyeleti képességekhez.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Segítségével az Ügyfél az okostelefonok és táblagépek mellett OS X- és Windows-alapú eszközök regisztrálását, konfigurálását, felügyeletét, védelmét, valamint ezekkel kapcsolatos jelentések készítését is elvégezheti. A szervezetek így konzisztens biztonsági irányelveket és profilokat kezelhetnek a vállalati és a magáneszközökön egyaránt ugyanazon a MobileFirst Protect felügyeleti konzolon.

24.1 Windows

A Windows rendszerhez készült MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) a Windows-alapú számítógépek számára biztosítja a távoli regisztrációt és a készletfelügyeletet, a hardverrel, az operációs rendszerrel és a szoftverekkel kapcsolatos jelentések biztosításával. A végponti biztonsági jelentéseket készítő modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat kínál az Ügyfél által biztosított alkalmazások, például a víruskeresők, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló alkalmazások, az adattitkosítási alkalmazások és a személyes tűzfalak, valamint a hiányzó operációs rendszeri frissítések vonatkozásában. Az adatvédelmi modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat biztosít a biztonsági szolgáltatások, beleértve az adattitkosítási, az adatszivárgás-megelőzési, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló, valamint az egyéb integrált alkalmazások vonatkozásában. A Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ és Windows 8+ Pro rendszert támogatja (beleértve ezek 32 bites és 64 bites változatait, a használt változattól függően).

Az eszközműveletek a következők:

- Üzenetküldés az eszközre
- Az eszköz zárolása
- Az eszköz helyzetének a meghatározása (ehhez a MobileFirst Protect Laptop Location termék szükséges)
- Szolgáltatások leállítása/indítása/újraindítása
- Leállítás/újraindítás
- Merevlemez törlése
- Frissítési beállítások konfigurálása
- Szoftverek terjesztése

24.2 Mac OS X

A Mac OS X rendszerhez készült MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) a Mac OS X-alapú számítógépek számára biztosítja a távoli regisztrációt és a készletfelügyeletet, a hardverrel, az operációs rendszerrel és a szoftverekkel kapcsolatos jelentések biztosításával. A végponti biztonsági jelentéseket készítő modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat kínál az Ügyfél által biztosított alkalmazások, például a víruskeresők, a biztonsági másolatok készítésére/visszaállítására szolgáló alkalmazások, az adattitkosítási alkalmazások és a személyes tűzfalak, valamint a hiányzó operációs rendszeri frissítések vonatkozásában. Az adatvédelmi modul interaktív jelentéskészítési és adatelemzési funkciókat biztosít a biztonsági szolgáltatások, beleértve az adattitkosítást is, számára. A konfigurációfelügyeleti modul számos eszköz- és felhasználóbeállítás (például: jelszó, e-mail, VPN és Wi-Fi) távoli felügyeletét biztosítja. A Mac OS X 10.7.3-as vagy újabb változatát támogatja.

Az eszközműveletek a következők:

- Az eszköz zárolása
- Merevlemez törlése
- Eszközirányelvek módosítása

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

A MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) termék lehetővé teszi a támogatott laptopok és táblagépek helyzetének a meghatározását. A MobileFirst Protect jelenti a Wi-Fi vagy IP-cím koordinátáit, és ezeket az adatokat egy könnyen felismerhető címmé alakítja át. Ha egy eszköz online állapotban van, lekérhető annak aktuális helyzete. A MobileFirst Protect tárolja a jelentett helyzeteket, így a helyzetelőzmények áttekintésre később is elérhetők. Ehhez a Windows rendszerhez készült IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) termék szükséges. A Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ és Windows 8+ Pro rendszert támogatja (beleértve ezek 32 bites és 64 bites változatait, a használt változattól függően).

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

A MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) ajánlat szolgáltatásait biztosítja, kiegészítve a következő szolgáltatásokkal:

- Lehetővé teszi csomagok feltöltését a MobileFirst Protect Content Service (SaaS) platformra, majd a hasznos adatok ütemezett terjesztését a Microsoft Windows rendszerhez készült MobileFirst Protect Laptop (SaaS) szolgáltatás által felügyelt eszközökre. A terjesztés összes aspektusa az Ügyfél által szabályozható, beleértve a telepítési utasításokat, valamint a telepítés irányítását eszköz-, csoport- vagy globális szinten. Az Ügyfél felelős az összes csomagolási és telepítési fájl létrehozásáért. Az IBM nem nyújt támogatást a telepítési csomagok létrehozásához.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Használatával a szervezetek ellentmondásmentes biztonsági irányelveket és profilokat kezelhetnek a vállalati és a magáneszközökön ugyanazon felügyeleti konzol segítségével.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)

Az IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) és az IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) terméket foglalja magában.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Az IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) és az IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) terméket foglalja magában.

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

Az IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS), az IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) és az IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) terméket foglalja magában.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Lehetőséget nyújt a kis és közepes méretű vállalkozások számára, hogy távolról konfigurálhassák okostelefonjaikat és táblagépeiket, kikényszeríthessék a biztonsági irányelvek betartását, alkalmazásokat és dokumentumokat küldhessenek le, és védhessék az adatokat a vállalati és magáneszközökön.

IBM Felhasználási Feltételek (TOU) – Szolgáltatásszintre 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 előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

1. Meghatározások

- a. **Meghatalmazott Kapcsolattartó** – Az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követelést nyújthat be az IBM felé.
- b. **Rendelkezésre Állási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet azonnali jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- c. **Követelés** – A Meghatalmazott Kapcsolattartó által az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen SLA dokumentumban meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. **Ügyfél, Ön vagy az Öné** – azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges szerződéses kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. **Állásidő** – Alkalmazási Állásidő és/vagy Érkeztetési Állásidő az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. Az IBM SaaS 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 (ha például valaki az Ön jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
 - A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Vis Maior** – Olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tűzeset, 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.
- i. **A Rendszer Tervezett Állásideje** – Az IBM SaaS tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelkezésre állási jóváírások

- a. Követelést csak naplózott, az IBM 1. Súlyossági (kritikussági) szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó hibajegy birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági (kritikussági) szintű ügyfélszolgálati hibajegynél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A hibajegy naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Esemény az IBM SaaS az Ügyfél általi használatára gyakorolt hatását.
- b. Az Ügyfél által Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. 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.
- d. Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződéses Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Rendelkezésre Állási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél az alkalmazandó legnagyobb mértékű Rendelkezésre Állási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződött Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződött Hónapban többszörös Rendelkezésre Állási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttes értékesítésre kerülnek egy kombinált áron) 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. Egy Szerződéses 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 Szerződéses Hónapban.
- f. Ha 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 Szerződött Hónapra.
- g. 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%).
- h. Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- i. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ RENDELKEZÉSREÁLLÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,8% alatt	2%

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
98,8% alatt	5%
95,0% alatt	10%

A „Teljesített szolgáltatásszint” 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: 50 perc állásidő egy szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződéses 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 IBM Ügyfelének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.
- Engedélyező Szoftverek.