

IBM Digital Experience 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/>.

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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. A Példány olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- b. A Kérés olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Egy Kérés az Ügyfél egy olyan cselekedete, amely feljogosítja az IBM vállalatot a szolgáltatás nyújtására. A szolgáltatástól függően a Kérés írásbeli értesítés vagy egy telefonon átadott támogatási kérelem, e-mail vagy online eset is lehet. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS irányába benyújtott Kérések összesített számát.
- c. A Terabájt olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Terabájt 2 40. hatványának megfelelő számú bájtot jelent. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Terabájtok teljes számát.

3. Díjak és számlázás

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

3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely az Ügyfél által fizetendő. A Részleges Havi Díjak az adott hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

3.2 Többlethasználat 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 többlethasználati 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 lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti 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 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 (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 szükségessége

Ha a Felhasználási Engedély 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 lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

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

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő-rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részletek:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)	Megoldási idő célértékei
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.	Munkaidőben 30 percen belül	A hét 7 napján, napi 24 órában	Munkaidőben 4 órán belül

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)	Megoldási idő célértékei
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben	Munkaidőben 12 órán belül
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben	Munkaidőben 24 órán belül
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben	Munkaidőben 48 órán belül

A Műszaki Támogatás körébe nem tartozó tételek

A Műszaki Támogatás nem nyújt segítséget a következő esetekben:

- alkalmazások tervezése és fejlesztése;
- az Ügyfél által az IBM SaaS megadott működési környezetén kívül történő használata kapcsán felmerülő problémák; vagy
- az Ügyféllel vagy harmadik féltől származó termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos támogatás, illetve az IBM SaaS az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó termékekkel vagy szolgáltatásokkal történő használatából adódó problémák.

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

6.1 Sütik (cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (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 az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

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

6.3 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

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

6.4 Engedélyező Szoftverek korlátozott használata

Az IBM WebSphere Portal Server (Portál) biztosítása ezzel a Felhőalapú Szolgáltatással együtt történik, és csak az Ügyfél nem termelési jellegű tevékenységeihez tartozó belső fejlesztési és tesztelési környezetek részeként telepíthető, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a teljesítményhangolást, a hibaelemzést, a belső teljesítmény-összevetést, a kiadás előtti tesztelést, a minőségbiztosítási tevékenységet és/vagy a közzétett alkalmazásprogramozási felületek használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését. Nem jogosult a Portál bármely részének bármilyen más célú használatára a termék – a Felhőalapú Szolgáltatás előfizetésén kívüli – megfelelő jogosítványainak beszerzése nélkül.

"A" Függelék

1. Az IBM SaaS áttekintése

Az IBM SaaS felügyelt digitális platformot biztosít többcsatornás webhelyek építéséhez és felügyeletéhez ügyfelek, partnerek és alkalmazottak számára. Az IBM SaaS a következőket foglalja magában: portál, webes tartalmak kezelése, összegzési és integrációs képességek.

2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS Capabilities

2.1 Működési környezetek

Ez a SaaS dedikált Termelési futtatókörnyezetet és egy, az IBM WebSphere Portal és IBM Web Content Manager termékeket magában foglaló Tartalomkészítői környezetet tartalmaz webes tartalom és az ahhoz kapcsolódó munkafolyamatok létrehozásához és kezeléséhez.

2.2 Virtuális magánhálózat (VPN)

Az IBM SaaS szoftveren alapuló VPN-kapcsolatot biztosít az ügyfél webhelyéhez a működési környezetek biztonságos és titkosított hozzáféréséhez.

3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability SaaS Capabilities

Ez a SaaS szolgáltatás biztosítja az IBM Digital Experience on Cloud fent meghatározott összes képességét. Biztosítja továbbá az ilyen környezetek magas rendelkezésre állási igényeinek megfelelő képességeket.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

A Szolgáltatáskérések segítségével az ügyfél szolgáltatást kérhet IBM SaaS környezetéhez egy meghatározott listából. Az Ügyfélnek rendelkeznie kell legalább egy, 20 kérést magában foglaló Szolgáltatáskérés-csomag jogosultsággal az IBM SaaS szolgáltatáshoz, és lehetősége van további csomagok vásárlására.

5. Választható szolgáltatások

5.1 További kapacitás

Az IBM SaaS ajánlat lehetővé teszi további számítási kapacitás megvásárlását. Az IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity minden példánya 4 virtuális CPU egységgel növeli az IBM SaaS példány WebSphere Portal fűrtjét.

5.2 További tárhely

Az IBM SaaS ajánlat további tárhely megvásárlását teszi lehetővé a belső adatbázishoz és a beágyazott dokumentumtárhoz. Az IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage minden egysége 1 terabájttal növeli az IBM SaaS teljes tárhelyét.

IBM Felhasználási Feltételek (ToU) – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben a jelen SLA (Szolgáltatási Szint Megállapodás) előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül szavatosságnak.

1. Meghatározások

- a. „Rendelkezésreállási jóváírás”: az IBM által nyújtott jóvátétel az Ügyfél részére az IBM által validált Ügyfél Követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételek során érvényesíthető díjkedvezmény.
- b. „Követelés”: az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Ha az Ügyfél nem biztosítja a szükséges rendszer-konfigurációkat és az IBM SaaS hozzáféréséhez szükséges támogatott platformokat; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. „Esemény”: olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelésreállási Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után be kell nyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelésreállási Jóváírás alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelésreállási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban

értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban nyújthat be Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.

- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállás Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

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

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződött Hónap során)	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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: 45 perc állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 45 perc Állásidő = 43 155 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 99,90% Rendelkezésre állás, = 2% Rendelkezésreállási Jóváírás < 99,93%-os rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során
---	---

4. Kizárások

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

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