

IBM dashDB Enterprise

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 Feltételekre (ToU) irányadó feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás feltételei tartalmazzák (amelyik alkalmazandó, a továbbiakban: „Megállapodás”), 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek alapján 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.

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.

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 partnere 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.

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 vállalattól 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 szükségése

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 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 három módon érhető el technikai támogatás:

5.1 Ingyenes Támogatás

Az IBM SaaS szolgáltatást használó összes ügyfél igénybe veheti az Ingyenes Támogatást. A platform által biztosított erőforrások felhasználói a DeveloperWorks fórumon (<https://developer.ibm.com/bluemix>) tehetnek fel kérdéseket az IBM SaaS termékben található bármely összetevővel kapcsolatban. A fórumon feltett kérdésekre nem kerül biztosításra válaszadási szolgáltatásszint-szerződés vagy javítási kötelezettség. Az Ingyenes Támogatás nem ad lehetőséget a Támogatási Hibajegy bejelentésére, nyitására rendszerünkben. Az összes kérdés vagy probléma megoldása a Fórumon történik.

5.2 Alapszintű Támogatás

Az Alapszintű Támogatásra jogosult Ügyfelek kérvényeket küldhetnek el az IBM Ügyfélszolgálati Kérvényrendszerében. Az IBM kijelölt támogatási csapata rangsorolja a kérvényt az Ügyfél által meghatározott kezdeti súlyossági szint alapján.

Az Alapszintű Támogatásra jogosult Ügyfelek által elküldött kérvények vizsgálatának célja a kiváltó ok azonosítása. Ha a problémával kapcsolatos diagnosztikai adatok szükségesek a hiba elkülönítéséhez, a támogatási csapat jóváhagyást kér az Ügyféltől az Ügyféli alkalmazások naplófájljai és egyéb hibafelderítési adatai eléréséhez, amelyek segíthetnek a kiváltó ok meghatározásában. Ha az Ügyfél nem biztosít hozzáférést ezekhez az adatokhoz, az késleltetheti a probléma megoldását. Amint a kiváltó okok feltárását célzó elemzés elkészül, a csapat végrehajtja a következő intézkedések egyikét:

a. A kiváltó ok az IBM SaaS hibája

Ha elküld egy kérvényt, és a kiváltó okok feltárását célzó elemzés azt állapítja meg, hogy az ok egy, az IBM SaaS szolgáltatásban előforduló hiba, a kérvényre a támogatási csapat az Ügyfél által megadott súlyossági szintnek megfelelően fordít figyelmet.

b. A kiváltó ok egy Harmadik fél által nyújtott szolgáltatás hibája

A Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokat az IBM vállalaton kívüli szállítók biztosítják. Ezek önálló szoftvergyártó szervezetek, partnerek vagy független szoftverszállítók (ISV-k) lehetnek. Ha a kérvény elküldése után a kiváltó okok feltárását célzó elemzés azt állapítja meg, hogy az ok egy Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásban előforduló hiba, az IBM nem köteles javítást biztosítani.

c. A kiváltó ok egy Nyílt forráskódú vagy Közösségi Szolgáltatás hibája

A Nyílt forráskódú vagy Közösségi szolgáltatásokat az IBM vállalaton kívüli, nyílt forráskódú közösségek biztosítják. Ha a kérvény elküldése után a kiváltó okok feltárását célzó elemzés azt állapítja meg, hogy az ok egy Közösségi Szolgáltatásban előforduló hiba, az IBM nem köteles javítást biztosítani. Emellett az IBM lezárja a kérvényt, és az Ügyfelet a közösséghez vagy a fórumra irányítja támogatásért.

5.3 A Technikai Támogatás részletei

A támogatás elérhetősége a következő:

Az Egyesült Államokban hétfőtől péntekig 8:00–20:00 óráig (EST) (az egyesült államokbeli ünnepeket kivéve)

Munkaidőn kívüli támogatás:

A Munkaidőn kívüli támogatás (a fent megadott normál munkaidőn kívül) csak 1. súlyossági szintű problémák esetén érhető el munkanapokon, hétvégén és ünnepeken. Az 1. súlyossági szintű problémák esetén az ügyfélnek elérhetőnek kell lennie, hogy segítséget nyújtson a hibák diagnosztizálásában a hét minden napján, napi 24 órában, ellenkező esetben a probléma 2. súlyossági szintűvé minősül.

Ha segítségre van szüksége, használja az alábbi módszerek egyikét:

- A dashDB konzolon kattintson a Bluemix támogatási hivatkozásra a Súgó menüben. Ekkor a webes támogatási portálra jut.
- A webes támogatási portált közvetlenül is elérheti a <https://support.ibmcloud.com> webhelyen.
- E-mail: support@bluemix.net (a tárgysorban szerepelnie kell az „5377#ticket” kifejezésnek, ahol a „ticket” a kérvény számát jelöli).

Az Ügyfél határozza meg a probléma súlyosságát az üzleti igényei alapján.

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.

"A" Függelék

Az IBM dashDB Enterprise egy felügyelt szolgáltatás, amely az online elemzési alkalmazások feldolgozási folyamatainak fejlesztését segíti. A szolgáltatás tartalmaz egy, a felhasználói adatokat strukturált formátumban tároló adatbázist. Ez az adatbázis a felhasználó igényei szerint érhető el és modellezhető a szolgáltatás konzolján keresztül. A szolgáltatás konzolja lehetővé teszi táblázatok készítését, adatok betöltését a táblázatokba, valamint a felhasználó által betöltött adatok lekérdezését. A szolgáltatás magában foglalja az elemzési jelentések fejlesztéséhez, tárolásához és megosztásához szükséges eszközöket és környezeteket is. A szolgáltatás mintákat és dokumentációt tartalmaz az online elemzési alkalmazások létrehozásának segítése érdekében.