

IBM Cognos Analytics 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/slabd.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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

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

3. Díjak és számlázás

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 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. Távoli Szolgáltatások

Az IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud távoli szolgáltatás a Részvétel mérőszám alapján vásárolható meg, és a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint lesz kiszámlázva. A távoli szolgáltatás csak azon Ügyfelek számára érhető el, akik jogosultsággal rendelkeznek az IBM Cognos Analytics Standard on Cloud és/vagy az IBM Analytics Enterprise on Cloud szolgáltatáshoz. A távoli szolgáltatás legfeljebb 50 óra szakmai támogatást és segítségnyújtást biztosít, amely a következőket foglalja magában: egy kezdeti IBM Cognos Analytics on Cloud használati eset támogatott azonosítása, az IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) módszertannal kapcsolatos szakmai támogatás a Cognos Analytics rendszerre vonatkozóan, az IBM Cognos Analytics jelentések, műszerfalak és modellezés bevált gyakorlataira vonatkozó útmutatás, segítségnyújtás egy meglévő, támogatott adatforráshoz való csatlakozásban, valamint útmutatás az IBM Cognos Analytics felügyeletére vonatkozóan. A fentiekben nem ismertetett szolgáltatások az ajánlat hatályán kívül esnek. A távoli szolgáltatások használata csak a biztosításuktól számított 90 napon belül lehetséges.

5. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

A Felhőalapú Szolgáltatás előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik a Felhőszolgáltatáshoz, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély határozza meg, hogy a Felhőalapú Szolgáltatás automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, ha az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejáratati dátuma előtt legalább 90 nappal, a Felhőalapú Szolgáltatás automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén a Felhőalapú Szolgáltatás folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. A Felhőalapú Szolgáltatás a 90 napos időszak lejáratát követően a naptári hónap végéig elérhető marad.

6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra a következő címen meghatározottak szerint: http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf vagy az IBM által megadott újabb URL-címen meghatározottak szerint. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	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.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

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

7.1 Fiók Létrehozása és Elérése

Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék fiókaazonosítójukat és - jelszavukat, és ellenőrizzék, ki férhet hozzá az IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket az Ügyfél nevében.

7.2 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.

7.3 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

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

Az IBM SaaS Ügyfelek hozzáférhetnek az IBM SoftLayer rendszeren futó IBM Cognos Analytics legfrissebb szolgáltatásaihoz műszerfalak, interaktív jelentések, egyéni elemzések és ad-hoc lekérdezések fejlesztése, új jelentések létrehozása, ütemezett jelentések megtekintése, valamint aktív jelentések webböngészővel történő felhasználása érdekében. Az IBM SaaS interaktív OLAP áttekintést biztosít, és lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy számos különböző jelentéstípust hozzon létre és formázzon, beleértve a listákat, keresztáblákat, diagramokat és pénzügyi kimutatási stílusokat is. Az IBM SaaS számos mobil eszközre kiterjeszti a jelentések felhasználását, beleértve az Apple iPhone készülékeket, az Android rendszerű eszközöket, valamint a táblagépeket.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Az SaaS felhasználói hozzáférést biztosít az IBM Cognos Analytics szoftverhez termelési célú használatra. A SaaS legfeljebb 100 GB tárhelyet biztosít a felhasználó által létrehozott tartalmak számára.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Ez az IBM SaaS ajánlat egy egyszeri, három hónapra szóló határozott időtartamú előfizetés. Nem termelési célú használatot és legfeljebb 100 GB tárhelyet biztosít a felhasználó által létrehozott tartalmak számára.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Az SaaS legfeljebb 250 GB tárhelyet biztosít a felhasználó által létrehozott tartalmak számára, valamint legalább három (3) IBM Cognos Analytics Report Server kiszolgálót (további Report Server kiszolgálók bővítményként vásárolhatók). Ezenkívül az IBM SaaS magában foglal egy különálló környezetet az IBM SaaS egy termelés előtti használatra alkalmas példányával és egy nagysebességű (10 Gb/s), a SoftLayer és az Ügyfél internetszolgáltatója közötti közvetlen kapcsolatot.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Az SaaS operációs rendszer nélküli kiszolgálókon működik, és legfeljebb 500 GB tárhelyet biztosít a felhasználó által létrehozott tartalmak számára, valamint legalább öt (5) IBM Cognos Analytics Report Server kiszolgálót biztosít (további Report Server kiszolgálók bővítményként vásárolhatók). Ezenkívül az IBM SaaS magában foglal egy különálló környezetet az IBM SaaS egy termelés előtti használatra alkalmas példányával és egy nagysebességű (10 Gb/s), a SoftLayer és az Ügyfél internetszolgáltatója közötti közvetlen kapcsolatot.

1.5 Választható bővítmények

Az alábbi bővítmények kizárólag az IBM Cognos Analytics Standard on Cloud és az IBM Cognos Analytics on Cloud ajánlathoz jogosultsággal rendelkező Ügyfelek számára érhetők el

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Ez az opcionális IBM SaaS egy (1) további IBM Cognos Analytics Report Server összetevő kiépítését teszi lehetővé. Az IBM Cognos Report Server a jelentéseket PDF, HTML, XLS, XML és CSV formátumban hozza létre.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Ez az opcionális IBM SaaS az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó szerződésben meghatározott maximális tárhelyen kívül további 250 GB tárhelyet biztosít a felhasználó által létrehozott tartalmak számára.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

"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 az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésre Állási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet azonnali jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- 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 adatfeldolgozó rendszere, 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;
 - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; 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. Rendelkezésre állási jóváírások

- 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 szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási 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 Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésre-állási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. 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. Az Ügyfél egy Szerződött 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 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 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%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állásának meghatározása az egyes Szerződött Hónapok során külön történik minden vonatkozó ajánlat esetében.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
Kevesebb mint 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
95,0% – 98,99%	2%
Kevesebb mint 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Kevesebb mint 95%	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: összesen 476 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban - 476 perc Állásidő = 42 724 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 2% Rendelkezésreállási Jótáirás Standard változat esetén & 5% Rendelkezésreállási Jótáirás Enterprise változat esetén 98,8% rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során</p>
--	---

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 Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.