

IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabási egység alapján érhető el.

- 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.
- Terabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Terabájt 2 40. hatványának megfelelő számú bájtot jelent. 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 Terabájtok teljes számát.
- Kérés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS 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 elküldött Kérések összesített számát.

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 Igény szerinti díjak

Az Igény Szerinti lehetőségek számlázása a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint abban a hónapban történik, amikor az Ügyfél azokat megrendelte.

4. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

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

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

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 e-mailben és támogatási portálon keresztül nyújtott technikai támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) 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 részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	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 (7x24)
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
3	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, 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, vagy karbantartási elem a következő ütemezett karbantartáshoz vagy kiadáshoz.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Külső Felhasználói hozzáférés

Az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az IBM SaaS ajánlathoz külső felhasználók számára. Az Ügyfél felelősséget vállal ezen külső felhasználókért, nem kizárólagosan beleértve a) a külső felhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, valamint b) az ezen külső felhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

6.2 FTP-szoftver

Az IBM SaaS rendszerbe betölteni és indexelni kívánt jelentések, kimutatások vagy más dokumentumok elküldéséhez az Ügyfélnek FTP (File Transfer Protocol) ügyfélszoftvert kell használnia. Az IBM csatlakozási információkat nyújt az IBM SaaS eszközhöz végzett csatlakozáshoz, az IBM SaaS eszközbe betölteni és indexelni kívánt adatok elküldése érdekében

6.3 Virtuális magánhálózat (VPN)

Az Ügyfél szoftveres VPN-kapcsolatot használhat, hogy biztonságosan csatlakozzon az IBM SaaS rendszerhez. A VPN hálózatról az Ügyfél írásbeli kérésére biztosítunk információt.

6.4 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM Felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban 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.

6.5 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 vállalatán 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.

6.6 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 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.

6.7 Korlátozott funkció az IBM SaaS ajánlatban

Az IBM SaaS tiltja a CD-ROM írási lehetőség használatát, és az Ügyfél elfogadja, hogy ez a funkció nem érhető el a jelen Felhasználási Feltételek értelmében.

7. Engedélyező Szoftverek

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

a. AFP Viewer

Az Ügyfél elérheti és letöltheti az AFP Viewer szoftvert. Az AFP Viewer egy webböngésző beépül modul, amelyet az Ügyfél telepíthet a felhasználó webböngészőjébe a dokumentumok AFP (Advanced Function Printing) formátumban való megtekintéséhez. Az Ügyfél az AFP Viewer szoftvert azon felhasználó webböngészőjébe telepítheti, aki számára webes hozzáférés lett

beállítva, és AFP formátumban kell elérnie és megtekintenie a dokumentumokat. Az AFP Viewer beépülő modul letöltéséről az Ügyfél írásbeli kérésére biztosítunk információt.

b. **IBM Content Manager OnDemand Windows-ügyfélszoftver**

Az Ügyfél tesztelési és ellenőrzési célokra érheti el és töltheti le ezt az ügyfélszoftvert, illetve annak érdekében, hogy felhasználói azonosítókat hozzon létre az Ügyfél szervezetében azon személyek számára, akik az IBM SaaS ajánlathoz hozzáférhetnek.

„A” Függelék

1. A Szolgáltatás áttekintése

Az IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) a következőket nyújtja:

- a. Nagy sebességű archiválás
 - Betöltő, indexelő és archiváló alkalmazás által létrehozott nyomatok, például jelentések, számlák, kimutatások, irányelvek, juttatások magyarázata, fizetési/hiteltranzakciók stb.
 - A több dokumentumból álló nagy adatfájlok rugalmas kezelése
 - Különböző fájlformátumok (például PDF, AFP, LineData, XML) támogatása
- b. Automatikus indexelés
 - A felhőalapú betöltési és indexelési program automatikusan kinyeri a metaadatokat a jelentésekből, kimutatásokból stb., és feltölti a relációs adatbázisok indexmezőit a hatékony keresés és lekérés érdekében.
- c. Hatékony tárhelyhasználat
 - Az archivált adatok a hatékony tárhelyhasználat érdekében tömörítettek.
- d. Archiválás dokumentumelévüléssel
 - A tárhelyhasználat további optimalizálása érdekében az üzleti irányelvek meghatározhatók úgy, hogy az archivált adatok a jelentés/kimutatás stb. típusa alapján automatikusan elévüljenek.
- e. Az XML szabványoknak megfelelő banki tranzakciók archiválása.
- f. Az archivált kimutatások, jelentések stb. webes és mobil eszközös elérése.
- g. Teljes szöveges keresés engedélyezhető a tárolt dokumentumok megkereséséhez a dokumentumban lévő bármely szöveg alapján.
- h. Mentesség engedélyezhető a dokumentumok elévülésének megakadályozása érdekében.
- i. A jelentések időszakos terjesztése a kijelölt belső felhasználók számára
- j. A termelési adatok replikálása másodlagos célhelyre a vészhelyreállítás támogatása érdekében
- k. Biztonságos virtuális privát infrastruktúra
- l. Akár 4 TB kimenő sávszélesség; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik
- m. A termelési környezet megfigyelése a hét minden napján, napi 24 órában, adattitkosítás az átvitel és tárolás során, víruskeresés, behatolásészlelési/behatolástesztelési szolgáltatások, szoftverjavítások és szoftverfrissítések (az egyéni konfigurációkhoz és bővítésekhez szükséges adatáttelepítési szolgáltatásokra vagy tevékenységekre külön ajánlat vonatkozik)
- n. Active Directory-integráció

Választható opciók: (Microsoft Active Directory vagy IBM Tivoli Directory Server)

- Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján az Ügyfél helyszíni LDAP-kiszolgálójára való visszareplikálással
 - Az ügyféltartományban lévő IBM SaaS ajánlathoz (írásvédett) tartományvezérlő biztosítása.
 - Az ügyfél kezeli a felhőalapú környezet összes végfelhasználói hozzáférését (a csoportokat, az azonosítókat és a hozzáférést).
 - Teljes rendszergazdai jogosultságok az Ügyfél számára
- Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján, ahol az Ügyfél a felhasználókat kezeli (nem az ügyféltartományban)
- Az Ügyfél helyszíni tartományvezérlőjére mutató hitelesítéshez
 - Potenciális következmények a teljesítményre nézve
 - A hitelesítés a munkamenet élettartamáig érvényes

A többi konfigurációra külön ajánlat vonatkozik (például az LDAP-fájlkönyvtárak kézi vagy parancsfájllalapú kivonatai az IBM SaaS számára; összevonási lehetőségek, többek között az SAML, az MS összevonási szolgáltatások és egyebek).

Egyéni megoldásmegvalósítási, konfigurációs és integrációs szolgáltatások érhetőek el további díjfizetés ellenében külön munkaleírás keretében.

2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó előfizetést kell vásárolnia az alábbiakban meghatározottak szerint. Minden egyes alapszintű ajánlat bizonyos mennyiségű adat és felhasználói művelet feldolgozási kapacitását tartalmazza a megadott időszakon belül, az alább meghatározottak szerint. A kapacitási leírások útmutatások, amelyek segítenek az Ügyfélnek kiválasztani a megfelelő konfigurációt a kívánt munkaterhelésekhez, a tényleges eredmények a használatától függően eltérhetnek.

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. PDF-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Bronze konfiguráció legfeljebb 25 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- b. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Bronze konfiguráció legfeljebb 450 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- c. PDF-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Bronze konfiguráció legfeljebb 15 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 30 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel egy 12 órás időszak során.
- d. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Bronze konfiguráció legfeljebb 250 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 30 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel együtt egy 12 órás időszak során.
- e. A Bronze konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. PDF-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Silver konfiguráció legfeljebb 50 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- b. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Silver konfiguráció legfeljebb 900 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- c. PDF-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Silver konfiguráció legfeljebb 30 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 60 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel egy 12 órás időszak során.
- d. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Silver konfiguráció legfeljebb 500 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 60 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel együtt egy 12 órás időszak során.
- e. A Silver konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. PDF-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Gold példány legfeljebb 100 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- b. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Gold konfiguráció legfeljebb 1800 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.

- c. PDF-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Gold konfiguráció legfeljebb 60 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 120 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel egy 12 órás időszak során.
- d. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Gold konfiguráció legfeljebb 1 terabájt adat betöltését és indexelését biztosítja 120 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel együtt egy 12 órás időszak során.
- e. A Gold konfiguráció 3 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. PDF-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Platinum konfiguráció legfeljebb 250 GB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- b. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Platinum konfiguráció legfeljebb 4,5 TB adat betöltését és indexelését biztosítja egy 12 órás időszak során.
- c. PDF-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Platinum konfiguráció legfeljebb 150 GB adat betöltését és indexelését biztosítja 300 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel egy 12 órás időszak során.
- d. AFP- és/vagy Line Data-dokumentum betöltése és indexelése egyidejű dokumentumkereséssel/-lekéréssel: Miután az Ügyfél dokumentumokat küldött a kijelölt átmeneti területre a felhőben, a Platinum konfiguráció legfeljebb 2,5 terabájt adat betöltését és indexelését biztosítja 300 000 egyidejű dokumentumkeresési és -lekérési művelettel együtt egy 12 órás időszak során.
- e. A Platinum konfiguráció 5 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

3. Választható jogosultságok

3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Ha az Ügyfél túllépi a kiválasztott konfiguráció által biztosított tárhely mennyiségét, további jogosultságot kell vásárolnia.

3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Az Ügyfélnek további jelentés-/kimutatás- vagy alkalmazásdefiníciókat kell vásárolnia a bármikor végzett igény szerinti beállításához. Mindegyik kérelmezett jogosultság legfeljebb 10 jelentés-/kimutatás- vagy alkalmazáskimeneti definíció beállítását biztosítja.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

Az Ügyfél külön példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokhoz. Ez a fejlesztési környezet nem használható termelési célokra.

- a. A nem termelési környezet konfigurációjának a mérete a Bronze konfigurációéval egyezik meg.
- b. A fejlesztési környezet nem nyújt magas szintű rendelkezésre állást vagy katasztrófa utáni helyreállítást.

3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Az Ügyfél a kiválasztott virtuális privát környezetet egybérlős privát infrastruktúrára frissítheti. Ez akár 20 TB kimenő sávszélességet tartalmaz; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik.

4. Adatbesorolás

A jelen megoldás adatbesorolásának alapbeállítása szerint a besorolt adatok az ügyfél bizalmas adatainak minősülnek. Az IBM az ügyféllel együttműködve az egyéb szabályozási követelményeknek való megfelelést is lehetővé teheti, ha az Ügyfél a kívánt munkaterhelés tekintetében igényli azt, és ez hatással lehet a megoldás architektúrájára és a szolgáltatási díjakra. Az összes adatot az FIPS 1402 1. szinttel kompatibilis, teljes lemezes titkosítás védi.

5. Üzletmenet-folytonosság

Az IBM SaaS az alábbi üzletmenet-folytonossági célkitűzések támogatására van kialakítva. Az üzletmenet-folytonossági célkitűzések segítenek a katasztrófák után a szervezetek kritikus üzleti funkcióinak minimális adatvesztéssel, ésszerű időtartamon belüli visszaállításában az elsődleges számítási központban. Amennyiben azt határozzák meg, hogy az elsődleges számítási központban bekövetkező incidens esetén a másodlagos központ vegye át a feladatokat, az IBM vállalja az üzletmenet-folytonossági tervek és a kapcsolódó tevékenységek végrehajtását az alábbi helyreállítási célkitűzések teljesítése érdekében.

Üzletmenet-folytonossági célkitűzések	
Adatvesztési tűrés	4 óra
A kieséstől az újraindításig eltelt idő	<ul style="list-style-type: none">• 4 egymást követő óra másodlagos, egyenértékű alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárlásakor.• Legalább 24 egymást követő óra, ha nem lett másodlagos alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárolva.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplózniia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. A jogos SLA-követelések visszatérítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 50 százalékát.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Üzleti Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 440 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban – 440 perc Állásidő = 42 760 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 5% Rendelésreállási Jótételezés 98,9%-os rendelésre állásért egy szerződéses hónap során</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------