

## IBM Emptoris Contract Management 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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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 Engedélyezett Felhasználó egy egyedi személy, aki hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez. Az Ügyfélnek minden, az IBM SaaS terméket bármely formában, közvetlenül vagy közvetetten (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) elérni kívánó Engedélyezett Felhasználó számára külön, személyre szóló jogosultságot kell beszereznie az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során. Az Engedélyezett Felhasználó jogosultsága az Engedélyezett Felhasználóra nézve egyedi és nem osztható meg, illetve kizárólag az Engedélyezett Felhasználó jogosultságának másik személyre történő állandó átruházása esetén rendelhető máshoz hozzá.

- b. **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 Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

### 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

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 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 lejáratja után a naptári hónap végéig elérhető marad.

### 5. Technikai Támogatás

Azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása telefon, e-mail, online fórumok 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 részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Az IBM SaaS ügyfélszolgálati kérvények nyomom követéséhez az alábbi kritikussági szintek használatosak:

Súlyosság	Súlyosság meghatározása
1	<p>Kritikus üzleti hatást kifejtő/szolgáltatásleállással kapcsolatos problémák:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A termék nem használható, vagy a termékkel nem folytatható a munka elvárható módon a termelési célú Példányban.</li> <li>● A termék biztonsági rendszerét megsértették.</li> <li>● Adatsérülés történik.</li> <li>● A beszállító és a vásárló nem tud ajánlatokat tenni (a felhasználói felület vagy importálás segítségével).</li> <li>● Egy felhasználó sem tud szerződést létrehozni, szerződési nyelvet megnyitni, szerződéseket jóváhagyni és szerződéseket aláírni.</li> <li>● Az Ügyfél AP/GL adatbevitel nem hoz létre fájlt vagy a várt eredményt, ami problémát okoz a számlák kifizetésében, áthidaló megoldás nélkül.</li> </ul>
2	<p>Jelentős üzleti hatást kifejtő problémák:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A termék létfontosságú összetevői nem működnek megfelelően.</li> <li>● A viselkedés jelentős mértékű negatív hatást gyakorol a termelékenységre.</li> <li>● A felhasználók nem kapják meg az eseményekre vonatkozó meghívókat.</li> <li>● A szerződések jóváhagyási munkafolyamatai és szabályai nem működnek megfelelően.</li> <li>● A megrendelések nem továbbíthatók sikeresen a szállítók számára.</li> <li>● A számlaolvasó nem üzemképes.</li> <li>● A számlák jóváhagyási munkafolyamata nem a tervezettek szerint működik.</li> <li>● A számlák kiosztása nem a tervezettek szerint történik.</li> </ul>

Súlyosság	Súlyosság meghatározása
3	<p>Kisebb mértékű üzleti hatást kifejtő problémák:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A termék összetevői nem működnek megfelelően, de elérhető alternatív megoldás.</li> <li>• Egy nem létfontosságú szolgáltatás nem érhető el, és nincs alternatív megoldás.</li> <li>• Nem lehet dokumentumot csatolni az elemekhez egy eseményben.</li> <li>• Az értesítési sablon formázása helytelen.</li> <li>• Nem létfontosságú szoftverszolgáltatások váratlan eredményeket hoznak létre.</li> </ul>
4	<p>Minimális üzleti hatást kifejtő problémák:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termékadatok kérése</li> <li>• Termékdokumentáció egyértelműsítése</li> <li>• Egy esemény exportálásának módja</li> <li>• Jelentéskészítési feladat ütemezésének módja</li> </ul>

## 6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

### 6.1 Harmadik Fél által biztosított Webhely és Szolgáltatások

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS ajánlat tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM SaaS 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.

### 6.2 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió 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 az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Adatok

#### 6.3.1 Gyűjtés

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 (az Ügyfél 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.

#### 6.3.2 Feldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Ausztrália, Egyesült Államok, Egyesült Királyság, Fehéroroszország, Franciaország, Hollandia, India, Írország, Kanada, Németország. 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.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci 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 úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

#### **6.4 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.

#### **6.5 IBM SaaS-tartalmak**

A rendszer a termelési példányok esetében naponta, a nem termelési példányok esetében pedig hetente készít biztonsági mentéseket. Az IBM a termelési példányok esetében legfeljebb 90 napig, nem termelési példányok esetében pedig legfeljebb 7 napig őrzi meg az Ügyfél adatainak biztonsági másolatát. A biztonsági mentéseket az IBM csak katasztrófa utáni helyreállítás vagy más, az IBM SaaS helyreállítását célzó törekvések céljából őrzi meg, és nem használhatók az IBM SaaS szolgáltatásból az Ügyfél által törölt adatok visszaállítására. Az Ügyfél felelős az IBM SaaS biztonságának olyan módon történő konfigurálásáért, amellyel megelőzhető, hogy a felhasználók adatokat töröljenek, és az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy az adatok törlése esetén az IBM nem tudja és nem kötelezett visszaállítani az ilyen törölt adatokat.

Az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetéséig az IBM SaaS bármelyik biztosított jelentéskészítési vagy exportálási szolgáltatását használhatja az adatok kinyeréséhez. Az egyéni Adatkinyerési szolgáltatások egy külön Munkaleírás alapján érhetőek el. Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetését megelőző 30 napon belül kéri, az IBM megsemmisíti vagy visszaszolgáltatja az Ügyfélnek az Ügyfél tartalmának elektronikus másolatát a natív alkalmazásformátumban. Az Ügyfél a Technikai Támogatással kapcsolatba lépve kérheti a tartalom megsemmisítéséről szóló tanúsítványt vagy a tartalom másolatát.

#### **6.6 Állásidő**

Az IBM SaaS tervezett karbantartásának időtartama az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvében található. További állásidő ütemezhető az Ügyfél az Ügyféltámogatáson keresztül előzetes értesítésével. Ezen időtartam alatt a tervezett karbantartás típusa szerint előfordulhat, hogy az IBM SaaS nem érhető el. Az ezen időtartam alatt fellépő állásidő nem vehető figyelembe az esetleges SLA-jóváírások számításakor. Az IBM fenntartja a jogot, hogy vészhelyzet esetén nem ütemezett állásidőt valósítson meg.

#### **6.7 További Szolgáltatások**

##### **6.7.1 Alkalmazásfrissítések**

Az IBM közös megegyezés alapján meghatározott időpontban szoftverfrissítéseket telepít és konfigurál a termelési vagy a nem termelési példányokra, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

Az IBM 12 hónappal korábban értesítést küld az IBM SaaS részeként biztosított IBM program változatához nyújtott támogatás megszűnéséről. A támogatási időszak megszűnése előtt az IBM az Ügyféllel együttműködve teszi lehetővé az átállást az IBM SaaS egyes Példányairól az IBM Programok támogatott változatára. Az átállás költsége az Ügyfelet terheli. Ha az értesítési időszakon belül nem történik meg az átállás az IBM program támogatott változatára, akkor, amennyiben a késés nem kizárólag az IBM vagy annak alvállalkozói miatt történt, az IBM az Ügyfélnek küldött 30 napos előzetes értesítése után megszüntetheti ezt a megállapodást.

##### **6.7.2 Adatbázis-frissítések**

Az IBM minden egyes megvásárolt, nem termelési rendszer esetében negyedévente másolatot készít a termelési adatbázis tartalmáról az Ügyfél nem termelési példányára. A frissítési szolgáltatások végrehajtása egy közös megegyezés alapján meghatározott időpontban történik, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

## 6.8 Az ügyfél által biztosított tanúsítványok

Az IBM SaaS konfigurációja szerint egy IBM által biztosított internetes egységes erőforrás-azonosítót (URL-cím) használ, amennyiben az Ügyfél nem kéri kifejezetten, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használhassa. Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használja az IBM SaaS szolgáltatáshoz, akkor az Ügyfél vállal minden kötelezettséget az egységes erőforrás-azonosító megújításáért, karbantartásáért és költségeiért. Az Ügyfél feladata biztosítani a szükséges tanúsítványokat és beállítási információkat az IBM számára, az Ügyfél IBM SaaS jogosultságkiosztásának befejezése előtt.

## 6.9 Katasztrófa utáni helyreállítás

Egy nagyobb rendszerzavart okozó katasztrófa esetén a helyreállítás az Ügyfél termelési adatainak az Ügyfél egyik Nem termelési példányára való visszaállításával történik, és csak akkor elérhető, ha az Ügyfél legalább egy Nem termelési példányt megvásárolt. A katasztrófa utáni helyreállítás csak Termelési példányok esetében érhető el. Az IBM a Katasztrófa utáni helyreállítás során kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítéseket tesz az Ügyfél IBM SaaS szolgáltatásának visszaállítására érdekében, a Termelési példányok és Kapcsolatok (Connections) vonatkozásában, 72 órás Helyreállítási Célidőtartam (RTO), valamint 24 órás Helyreállításipont-Célkitűzés (RTO) mellett.

## 6.10 Halmozott jogosítványokra vonatkozó követelmények

Az Ügyfélnek Példányjogosultságot és megfelelő Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat kell beszereznie az IBM Emptoris Contract Management on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud és az IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud IBM SaaS felhasználói számára.

## 6.11 Jogosultság nem kötelező

Az IBM SaaS ajánlat magában foglalja a rendszergazda felhasználókat. Az Ügyfélnek nem szükséges Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat beszereznie az IBM SaaS Rendszergazda felhasználói számára.

A rendszergazdai felhasználók a következők létrehozásához és felügyeletéhez szükséges jogosultságokkal rendelkeznek: záradéksablonok, szerződéssablonok, interjútervek, jóváhagyási szabályok, értesítési sablonok, sormeghatározások, kifejezéspenghatározások, szervezetek, adatforrások, csoportok, szerepek, munkafolyamatok, kategóriák és fő beszállítói rekordok.

Ha a rendszergazda nem rendszergazdai tevékenységeket hajt végre, akkor jogosultságra van szüksége.

Bármely külső felhasználónak (olyan külső felekhez tartozó felhasználók, amelyekkel az Ügyfél kapcsolatban áll) biztosítható hozzáférés az IBM SaaS ajánlathoz, akik ebben az esetben Vendégfelhasználónak minősülnek. Az Ügyfélnek nem szükséges Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat beszereznie az IBM SaaS Vendégfelhasználói számára. Az Ügyfél felelősséget vállal a Vendégfelhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Vendégfelhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, b) a Vendégfelhasználó számára felmerülő költségeket, valamint c) az ezen Vendégfelhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

## „A” Függelék

Az IBM Emptoris Contract Management on Cloud olyan tárat biztosít, amelyben az Ügyfél az aláírt szerződések dokumentumait tárolhatja.

### 1. IBM SaaS-szolgáltatások

A Tranzakciós Dokumentum értelmében az Ügyfél az alábbiaknak megfelelő szolgáltatásokat érheti el. Az Alapszolgáltatások a következőket nyújtják az Ügyfélnek:

- Szerződések feltöltése, amely után a termék a megfelelő metaadatokhoz társítja a szerződést (pl. feltételekhez).
- Adatok keresése és rájuk vonatkozó jelentések készítése a kívánt szerződések megkeresése érdekében.
- Riasztások beállítása a közelgő eseményekre (például a szerződések lejáratára) vonatkozóan a szükséges lépések időszerű végrehajtása érdekében.

A Speciális szolgáltatások a következőket nyújtják az Ügyfélnek:

- Szerződéskötés.
- A szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek nyomon követése a szerződés aláírása után.
- Aláírt szerződések módosítása.
- Szerződéssablonok és záradéksablonok használata az előírásoknak való megfelelés érdekében.
- Egy önkiszolgáló varázsló használata, amely a szerződések létrehozásának egyszerű módját biztosíthatja a kezdő felhasználók számára.
- A szerződések összetettebb pontjainak rögzítése és az ezeken való együttműködés. Rendelkezésre állnak például sormeghatározások egy szerződés táblázatos információinak nyomon követéséhez.
- Szerződés-jóváhagyások kezelése és alkalmi áttekintések végrehajtása érhető el a hatékony együttműködés érdekében.
- Integráció más rendszerekkel webszolgáltatások használatával.

### 2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára a következőkkel kapcsolatos szerződések kezelését:

- Ügyfelekkel kötött adásvételi szerződések
- Beszerzési szerződések, például termékek, szolgáltatások beszerzése, bérbeadási és bérleti megállapodások
- A bármely féllel kötött titoktartási szerződések is kezelhetők.

Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alapszolgáltatást és Speciális szolgáltatást használhatja.

### 3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára a beszerzéssel kapcsolatos szerződések kezelését, beleértve a termékek és szolgáltatások beszerzését, valamint a bérbeadási és bérleti megállapodásokat. A beszerzési funkciót támogató kapcsolódó szerződések is kezelhetők, mint például a titoktartási megállapodások. Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alapszolgáltatást és Speciális szolgáltatást használhatja.

### 4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára az ügyfelekkel folytatott adásvétellel kapcsolatos szerződések kezelését, beleértve az ügyfelekkel kötött adásvételi szerződéseket és titoktartási megállapodásokat. Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alap- és Speciális szolgáltatást használhatja.

## 5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára a beszerzéssel kapcsolatos szerződések kezelését, beleértve a termékek és szolgáltatások beszerzését, valamint a bérbeadási és bérleti megállapodásokat. A beszerzési funkciót támogató kapcsolódó szerződések is kezelhetők, mint például a titoktartási megállapodások. Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alapszolgáltatást használhatja.

## 6. IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára az ügyfelekkel folytatott adásvétellel kapcsolatos szerződések kezelését, beleértve az ügyfelekkel kötött adásvételi szerződéseket és titoktartási megállapodásokat. Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alapszolgáltatást használhatja.

## 7. IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

Az IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud lehetővé teszi az Ügyfél számára a kereskedelmi vagy nagykereskedelmi banki megállapodásokkal kapcsolatos szerződések és egyéb dokumentumok kezelését. Az IBM SaaS termékkel az Ügyfél az összes Alapszolgáltatást és Speciális szolgáltatást használhatja.

## 8. Választható szolgáltatások

### 8.1.1 Csak olvasási jogosultságot biztosító ajánlatok

Ebbe a kategóriába az alábbi ajánlatok tartoznak:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

A Csak olvasási jogosultsággal rendelkező felhasználók számára csak táruk elérése és keresése, jelentések megtekintése, részvétel munkafolyamatokban jóváhagyóként vagy útvalasztóként, értékelések fogadása és azokra válasz adása, társított feladatok állapotának fogadása vagy frissítése, valamint kockázati riasztások fogadása engedélyezett. A csak olvasási jogosultsággal rendelkező felhasználók is létrehozhatnak szerződéseket a varázsló funkción keresztül (például amikor a varázsló a Salesforce.com alkalmazáshoz hasonló külső alkalmazásból lett elindítva).

### 8.1.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

Ez az opció lehetővé teszi, hogy az Ügyfél minden Speciális szolgáltatást használhasson az IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud példánnyal. Az Ügyfélnek meglévő IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud előfizetéssel kell rendelkeznie a lehetőség megvásárlásához.

### 8.1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

Ez az opció lehetővé teszi, hogy az Ügyfél minden Speciális szolgáltatást használhasson az IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud példánnyal. Az Ügyfélnek meglévő IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud előfizetéssel kell rendelkeznie a lehetőség megvásárlásához.

### 8.1.4 Nem Termelési Környezetet biztosító ajánlatok

Ebbe a kategóriába az alábbi ajánlatok tartoznak:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Ezek az ajánlatok felhasználhatók az Ügyfél nem termelési célú tevékenységeinek részeként, nem kizárólagosan beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, kiadás előtti tesztelési és minőségbiztosítási tevékenységeket és/vagy az IBM SaaS ajánlathoz közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett, belső használatú kiegészítésekre és kiterjesztésekre irányuló fejlesztést. Ha az Ügyfélnek egy bizonyos szerződéstípushoz nem termelési

tevékenységekre van szüksége, akkor minden egyes megvásárolt termelési Példányhoz egy külön, Nem Termelési Környezetet kell beszereznie.



# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre 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 az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

### 1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott 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 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;
  - 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. Rendelkezésreállási 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 Szolgáltatási 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 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 egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
<95,0%	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: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött 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 Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.