

IBM Content Foundation 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/sldb.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 Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek 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 olyan 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.

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. 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 (Proof of Entitlement – PoE) 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 (PoE) meghatározott időszakokra.

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 IBM SaaS technikai támogatása e-mail és támogatási portál útján érhető el. Az IBM által a technikai 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.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
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 használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés, vagy karbantartási elem, amely várható a jövőbeni ütemezett karbantartásig/kiadásig.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

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

6.1 Személyes adatok

Az IBM SaaS ajánlat lehetővé teszi az Ügyfél számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes és bizalmas személyes adatoknak (PI/SPI) minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint, beleértve nem kizárólagosan a következőket:

- a. Kapcsolattartási adatok (például cím, telefonszám és mobiltelefonszám, e-mail cím)
- b. Bizalmas személyes adatok (például kormányzati azonosítószám, születési dátum, állampolgárság, útleveleszám stb.)
- c. Foglalkoztatási adatok (például iskolázottság, korábbi munkahelyek, munkavégzés helye, javadalmazás és juttatás, és teljesítmény)

6.2 Külső Felhasználói hozzáférés

Az IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud az IBM SaaS 1000 „Külső Felhasználó” általi használatát támogatja. A „Külső Felhasználó” olyan személy, akit nem az Ügyfél alkalmaz, fizet vagy hatalmaz fel, és akinek az Ügyfél bármilyen közvetett vagy közvetlen módon hozzáférést nyújt az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Az Ügyfél felelősséget vállal ezen Külső Felhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, 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.

6.3 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított olyan webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS 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.

6.4 Cookie-k

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.

6.5 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. A Szolgáltatás áttekintése

Az IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) olyan dokumentumkezelésre szolgáló magánfelhő-alapú megoldás, amelynek segítségével:

- a. A tudásmunkások és az üzleti elemzők számára az alábbiak válnak elérhetővé:
 - (1) Dokumentumkezelés változatkövetéssel és összetett dokumentumokkal
 - (2) Tartalmakon végzett együttműködés közösségi lehetőségekkel
 - (3) Dokumentumáttekintési és -jóváhagyási munkafolyamatok
 - (4) Tartalomelérés integrálásának lehetősége több tárral
 - (5) SharePoint-integráció
 - (6) Microsoft Office-integráció
 - (7) Mobileszközök támogatása
- b. Biztosítja a termelési adatok replikálását másodlagos célhelyre, a katasztrófa utáni helyreállítás támogatásával.
- c. Biztonságos, egybélős magán-infrastruktúra.
- d. Egy termelési és egy nem termelési környezetet nyújt két különböző adatközpontban termelési konfiguráció választása esetén.
- e. A termelési környezet megfigyelése a hét 7 napján, napi 24 órában, adattitkosítás az átvitel és tárolás során, víruskeresés, behatolásészlelési/behatolásteresztelési szolgáltatások, szoftverjavítások és szoftverfrissítések (az egyéni konfigurációkhoz és bővítésekhez szükséges adatköltöztetési szolgáltatásokra vagy tevékenységekre külön ajánlat vonatkozik).

2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó, valamint tárolási és felhasználói jogosultságokat kell vásárolnia az alább meghatározottak szerint.

2.1 Az alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó jogosultság

Minden alapszintű szolgáltatási ajánlat példánya az alábbiakat tartalmazza:

- Termelési környezet
- Fejlesztésre és tesztelésre szolgáló nem termelési környezet. A fejlesztési környezet nem használható termelési célokra.
- 100 Jogosult Felhasználó

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

Ez az IBM SaaS kis szervezetek vagy részlegek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Naponta legfeljebb 20 000 dokumentum bevitele, megtekintése, szerkesztése vagy tárolása; és
- Legfeljebb 500 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

Ez az IBM SaaS közepes méretű szervezetek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Naponta legfeljebb 100 000 dokumentum bevitele, megtekintése, szerkesztése és tárolása; és
- Legfeljebb 2000 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás.

Ezen konfiguráció termelési környezete a magas rendelkezésre állásra van konfigurálva.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

Ez az IBM SaaS nagyméretű szervezetek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Naponta legfeljebb 200 000 dokumentum bevitele, megtekintése, szerkesztése és tárolása; és
- Legfeljebb 5000 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás.

Ezen konfiguráció termelési környezete a magas rendelkezésre állásra van konfigurálva.

2.2 Tárolási jogosultság

Az ügyfélnek megfelelő mennyiségű IBM Content Foundation Storage on Cloud jogosultságot kell vásárolnia a kiválasztott Példánnyal való konfiguráláshoz (a termelési és a nem termelési környezethez kiosztott teljes mennyiségnek megfelelően). A tárolási konfiguráció az alábbiakat tartalmazza:

- a. A termelési adatok nagy sebességű adatreplikálása a nem termelési környezetbe.
- b. A replikált termelési adattár a nem termelési környezetben.
- c. Az adatok pillanatképéhez szükséges tároló.

2.3 Felhasználói jogosultság

Az Ügyfélnek IBM Content Foundation on Cloud jogosultságokat kell beszereznie minden olyan egyedi, az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználó számára, aki a kiválasztott alapszintű szolgáltatási ajánlat kezdeti 100 Jogosult Felhasználóját túllépi.

3. Választható jogosultságok

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Az Ügyfél Content Foundation 1000 External Pack on Cloud jogosultságokat szerezhet be az IBM SaaS szolgáltatáshoz hozzáféréssel rendelkező Külső Felhasználók számára.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Az Ügyfél további példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokból. A Content Foundation Non-Production Environment on Cloud fejlesztésre és tesztelésre szolgál, és nem használható termelési célokból. A fejlesztési környezet nem nyújt magas szintű rendelkezésre állást vagy katasztrófa utáni helyreállítást.

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 katasztrófa 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. A jelen IBM SaaS esetén megtörténik a nem termelési környezet frissítése és újrakonfigurálása a termelési munkaterhelések elfogadása érdekében, amíg az elsődleges hely működése helyre nem áll.

Üzletmenet-folytonossági célkitűzések	
Visszaállítási Célkitűzés	4 óra
Visszaállítási idő Célkitűzés	6 egymást követő óra

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. Rendelkezésreállási 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.

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

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban – 440 perc Állásidő = 42 760 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,9%-os rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során
--	---

