

## 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/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 Foundation Bronze 2.0
- IBM Content Foundation Silver 2.0
- IBM Content Foundation Gold 2.0
- IBM Content Foundation Platinum 2.0
- IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0
- IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- 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.

### 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 lejáratú 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 lejártá 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 Célértékek	Válaszidő Lefedettségi
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> 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	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> Egy kritikus fontosságú szolgáltatás vagy a szolgáltatás kritikus fontosságú funkciója csak jelentős korlátozások mellett használható, és ennek jelentős üzleti hatása van.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kiseb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> 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 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 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.

### **6.3 Sütik (Cookie)**

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

### **6.4 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.

## „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 -jövőhágyási munkafolyamatok
  - (4) Tartalomelérés integrálásának lehetősége több tárral
  - (5) SharePoint-integráció
  - (6) Microsoft Office-integráció
  - (7) Mobileszközök támogatása
  - (8) Tömeges importálási eszköz
- b. Lehetővé teszi a termelési adatok replikálását másodlagos célhelyre a vészhelyreállítás támogatása érdekében.
- c. Biztonságos virtuális privát infrastruktúra.
- d. Egy termelési környezetet nyújt.
- e. Akár 4 TB kimenő sávszélesség; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik
- f. A termelési környezet megfigyelése a hét 7 napján, napi 24 órában, adattitkosítás az átvitel és tárolás során, víruskeresés, behatolásészlelési/behatólásteresztelési szolgáltatások, szoftverjavítások és szoftverfrissítések (az egyéni konfigurációkhoz és bővítésekhez szükséges adatköltöztetési szolgáltatásokra vagy tevékenységekre külön ajánlat vonatkozik).
- g. 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 parancsfájlalapú kivonatai az IBM SaaS számára; összevonási lehetőségek, többek között az SAML, az MS összevonási szolgáltatások és egyébek).

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

## 2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó előfizetést kell vásárolnia az alábbiakban meghatározottak szerint.

### 2.1 Az alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó jogosultság

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 az Ügyfél rendszereitől függően eltérhetnek.

#### 2.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- a. A Bronze konfiguráció naponta legfeljebb 6000 dokumentum bevitelét, megtekintését, szerkesztését vagy tárolását és legfeljebb 50 egyidejűleg aktívan tevékenykedő elméleti tudással rendelkező dolgozót támogat.
- b. A Bronze konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

#### 2.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- a. A Silver konfiguráció naponta legfeljebb 15 000 dokumentum bevitelét, megtekintését, szerkesztését vagy tárolását és legfeljebb 250 egyidejűleg aktívan tevékenykedő elméleti tudással rendelkező dolgozót támogat.
- b. A Silver konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

#### 2.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0.

- a. A Gold konfiguráció naponta legfeljebb 100 000 dokumentum bevitelét, megtekintését, szerkesztését vagy tárolását és legfeljebb 1000 egyidejűleg aktívan tevékenykedő elméleti tudással rendelkező dolgozót támogat.
- b. A Gold konfiguráció 3 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

#### 2.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- a. A Platinum konfiguráció naponta legfeljebb 200 000 dokumentum bevitelét, megtekintését, szerkesztését vagy tárolását és legfeljebb 5000 egyidejűleg aktívan tevékenykedő elméleti tudással rendelkező dolgozót támogat.
- b. A Platinum konfiguráció 5 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

## 3. Választható jogosultságok

### 3.1 IBM Content Foundation Storage Add-On

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

### 3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

Az Ügyfél további példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokból. Ez a nem termelési 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.

### 3.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

Az Ügyfél a kiválasztott virtuális privát környezetet egybélűs 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"><li>• 4 egymást követő óra másodlagos, egyenértékű alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárlásakor.</li><li>• Legalább 24 egymást követő óra, ha nem lett másodlagos alapszintű szolgáltatási jogosultság vásárolva.</li></ul>

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlatához 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 naplózni 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>
---	---