

IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) 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 irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- Hozzáférés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságot jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- 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 feljogosításokat 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.
- Jogosult Résztevő** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Választható Résztevő minden olyan természetes vagy jogi személy, amely jogosult az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett szolgáltatásnyújtási programban való részvételre. Megfelelő feljogosításokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (POE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Jogosult Résztevőt. A jelen IBM SaaS esetében a Jogosult Résztevők az LCMS felhasználóit jelentik.

- d. **Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő feljogosításokat 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 a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítési díjak

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

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 technikai támogatása e-mailben és egy online hibajelentő-rendszeren keresztül rendelkezésre 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 ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el. Az ügyfélszolgálati hibajegyekhez egy súlyossági szint társul az alábbi táblázatban foglalt tényezők alapján:

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei a Támogatási Órák alatt
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész 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.	2 órán belül
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	3 órán belül
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	1 munkanapon belül
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	2 munkanapon belül

„A” Függelék

1. IBM SaaS leírás

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Az IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author tartalmazza az Author funkciót, amely lehetővé teszi újrafelhasználható tartalmak fejlesztését együttműködésre alkalmas környezetben azok kombinált biztosításához; a keresésnek, az ügyfélalapú metaadatoknak, a dinamikus osztályozásnak, az objektumkövetésnek és a jelentéskészítési képességeknek köszönhetően kezeli és újrafelhasználja a tartalmakat; képes a külső vagy régebbi tartalmak importálására, címkézésére, követésére és kezelésére; emellett pedig képes közös forrásként használható tartalom létrehozására. Jelen IBM SaaS egy termelési helyre és egy nem termelési helyre vonatkozó jogosultságot tartalmaz.

A „Nem termelési” (Non production) megjelölés azt jelenti, hogy az IBM SaaS az Ügyfél által kizárólag belső, nem termelési célú tevékenységekre használható, beleértve a tesztelési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését. Az Ügyfél nem jogosult az IBM SaaS bármely részének bármilyen más célú használatára a termék megfelelő jogosítványainak beszerzése nélkül. A szolgáltatás szint-megállapodások a nem termelési helyekre nem vonatkoznak.

2. Opcionális/további szolgáltatások az LCMS Premier on Cloud Author termékhez (a kezdeti megvalósítási szolgáltatások után érhetők el)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Olyan Ügyfelek számára szükséges, akik az AICC szabvány használatával kapnak elektronikus oktatási anyagokat, vagy kézbesítési API-k használatával valamilyen tartalmakat. A tartalom formátuma annak biztosítása során dinamikusan változik.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Egy további sablont nyújt, amely az Ügyfél egyedi követelményeinek megfelelő tartalmak szerkesztésére szolgáló szabványokat tartalmaz.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Egy további leképezési fájlt biztosít, amely lehetővé teszi egy speciális formátumú Word- vagy PowerPoint-fájl importálását és natív LCMS formátumra történő átalakítását.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Egy nyelvi csomagot biztosít, amely az IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author termékhez kapott alapszintű nyelvi csomag mellett további nyelveket is támogat.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Egy további, átmeneti helyre vonatkozó jogosultságot biztosít az Ügyfél számára; ez a hely belső, tesztelési vagy képzési célokra használható.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Feljogosítja az Ügyfelet olyan funkciók használatára, amelyek segítik új elektronikus oktatási tartalmak létrehozását LCMS használatával, minimális formális felhasználói oktatás mellett, vagy akár nélkül. Az Ügyfélnek legalább öt IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author jogosultsággal kell rendelkeznie, hogy megrendelhesse a jelen IBM SaaS-ajánlatot.

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 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 igénybevételeire gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való meg nem feleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése 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) 10 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)
93,0–99,2%	5%
Kevesebb mint 93%	10%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Business 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.