

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## IBM Commerce 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Választható környezetek
  - IBM Commerce Service Integration Environment Option
  - IBM Order Management Service Integration Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
  - IBM Commerce Service QA Environment Option
  - IBM Order Management Service QA Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
  - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
  - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Alapszintű előfizetési lehetőségek
  - IBM Call Center for Commerce on Cloud
  - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
  - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
  - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
  - IBM Order Management Supply Collaboration
  - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
  - IBM Order Management Pricing
  - IBM Order Management Quoting

- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Használat alapú fizetéses szolgáltatások
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- Igény Szerinti Telepítési Szolgáltatások és Telepítési Szolgáltatások
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

## 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. **Százezer Megrendelt Tétel** – olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Megrendelés az IBM SaaS ajánlatban meghatározott bármilyen dokumentumtípus. A Megrendelt Tételek a Megrendelésben szereplő tételsorok. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által kezelt vagy feldolgozott Megrendelt Tételek teljes számát, a legközelebbi százezres értékre felfelé kerekítve.
- b. **Ezer Megrendelt Tétel** – olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Megrendelés az IBM SaaS ajánlatban meghatározott bármilyen dokumentumtípus. A Megrendelt Tételek a Megrendelésben szereplő tételsorok. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által kezelt vagy feldolgozott Megrendelt Tételek teljes számát, a legközelebbi ezres értékre felfelé kerekítve.
- c. **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.
- d. **50 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 vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát, a legközelebbi ötvenes értékre felfelé kerekítve.
- e. **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.

- f. **Óra** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Megfelelő Óra jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszak során felhasznált egész vagy részleges IBM SaaS Órák teljes mennyiségét.
- g. **Kapcsolat** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Kapcsolat egy adatbázis, alkalmazás, kiszolgáló, vagy bármilyen más típusú eszköz és az IBM SaaS között fennálló hivatkozás vagy társítás. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS szolgáltatással létesített Kapcsolatok összesített számát.
- h. **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 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 IBM Configure Price Quote – Szükséges Jogosultságok

Az IBM Configure Price Quote Service az 50 Engedélyezett Felhasználó díjmérőszám alapján érhető el. Az Ügyfélnek különálló és elegendő jogosultsággal kell rendelkeznie a Közvetlen Értékesítési felhasználókhoz és a Partner Értékesítési felhasználókhöz, és – az egyértelműség érdekében – az 50 Engedélyezett Felhasználóra vonatkozó egyetlen jogosultság nem alkalmazható egyszerre a Közvetlen Értékesítési felhasználókra és a Partner Értékesítési felhasználókra. A „Közvetlen Értékesítési” felhasználók az Ügyfél alkalmazottjaként dolgozó képviselők, akik az Ügyfél üzleti lehetőségeire vonatkozó összetett vagy több tételből álló termékek konfigurációját és árajánlat-képzését végzik. A „Partner Értékesítési” felhasználók az Ügyfél kereskedőinek vagy forgalmazóinak alkalmazottai.

#### 3.2 Telepítési és Igény Szerinti Telepítési Díjak

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

#### 3.3 Többlehasználat 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 többlehasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

#### 3.4 Használatalapú Fizetés

A Tranzakciós Dokumentum szerint meghatározott használatalapú díjak érvényesek, ha az Ügyfél a használatalapú rész aktiválását kéri.

### 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 (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 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 IBM SaaS technikai támogatása telefon, e-mail és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM rendelkezésre bocsátja az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvet, amely online a [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) címen érhető el, és amely a technikai támogatás kapcsolattartási információit, illetve egyéb információkat és

folyamatokat tartalmaz. A Technikai Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
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
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> 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	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 5.1 Támogatási Eset Rangsorolása

Az IBM SaaS részeként az IBM csapata esetkezelést biztosít az IBMS SaaS ajánlattal kapcsolatos problémák tekintetében („Támogatási Eset Rangsorolása”) az Ügyfél vagy az általa Meghatalmazott Harmadik Fél segítségével. A Támogatási Eset Rangsorolásának részeként az IBM diagnosztikai feladatok elvégzésén keresztül vizsgálja a problémát. Ha úgy ítéli meg, hogy a probléma oka az IBM SaaS ajánlathoz, az IBM által támogatott Bővítmenyekhez (amelyekre vonatkozóan az Ügyfél külön szerződést kötött az IBM vállalattal) vagy az infrastruktúrához kapcsolódik, az IBM problémamegoldás segítségével kezelni fogja az esetet. Ha a megoldást az Ügyfél felelősségi területéről kell biztosítani, az IBM segítségként biztosítja az Ügyfél vagy az általa Meghatalmazott Harmadik Fél számára a rangsorolási folyamatban feltárt kapcsolódó diagnosztikai adatokat a probléma elhárításához, és továbbra is biztosítja az esetkezelést az esetkezelési eszközökön keresztül.

## 5.2 Karbantartási Időszakok

Jelenleg az IBM szokásos heti karbantartási időszakai vannak ütemezve az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan. Ezek a Karbantartási Időszakok biztosítanak lehetőséget az Ügyfél számára, hogy kérelmezze az alkalmazáskiadások alkalmazását a Termelési Környezetre. A lehetőségekre korlátozások vonatkozhatnak, és szükség van az IBM vállalattal való egyeztetésre is. A karbantartási időszakok nem feltétlenül járnak az IBM SaaS leállításával vagy elérhetetlenségével, és a Szolgáltatásban a lehető legkevesebb zavar fog jelentkezni az IBM tevékenységeihez kapcsolódóan. Ha az Ügyfélnek karbantartási tevékenységeket kell végeznie a bővítmenyekkel kapcsolatban, a karbantartási tevékenységeket a karbantartási időszakok során kell végrehajtani. Az IBM értesíti az Ügyfelet, ha az IBM SaaS nem lesz elérhető a karbantartási időszak során, és az IBM SaaS karbantartásból eredő tervezett állásideje nem fogja meghaladni a nyolc órát egy naptári hónapban.

Előfordulhatnak egyéb ütemezett és nem ütemezett (vészhelyzeti) leállások, ekkor az Ügyfél legalább egy munkanappal korábban értesítést fog kapni az IBM SaaS elérhetetlenségéről, kivéve, ha a biztonsági rés, a veszteség vagy a Szolgáltatás integritásának kockázatát az IBM túl magasnak ítéli meg.

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

### 6.1 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/>.

## 6.2 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.

## 6.3 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.

## 7. Adatvédelem és biztonság ismertetése

A jelen IBM SaaS az IBM adatbiztonsági és adatvédelmi irányelveit (<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>), valamint a jelen szakaszban megadott további feltételeket követi. Az IBM adatbiztonsági irányelveinek bármilyen módosítása nem csökkenti az IBM SaaS biztonságosságát.

Az IBM SaaS titkosítja a tartalmat az IBM hálózata és a végponthálózatok vagy a használt protokolltól függő gépek közötti adatátvitelhez. Az IBM javasolja, de nem követeli meg, hogy az adatokat fájl szintű titkosítással lássa el védelemmel azok nyugalmi állapotában, kivéve, ha azok Személyes Azonosításra Alkalmos Adatok tartalmazzanak, amely esetben a titkosítás kötelező. Az Ügyfél felelős az adatok átvitele során a tartalom biztonságos (például SFTP) protokollon keresztül történő átviteléért.

### 7.1 Személyes adatok és Szabályozás hatálya alá tartozó adatok

A jelen IBM SaaS tervezéséből fakadóan nem felel meg a szabályozott tartalmakra, például a személyes adatokra vagy bizalmas személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelményeknek. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan. A szabályozás hatálya alá tartozó és bizalmas adatok használata nem megengedett az IBM SaaS ajánlatban, kivéve, ha ezt a jelen szakasz vagy az IBM és az Ügyfél között létrejött írásos megállapodás kifejezetten meghatározza.

Az IBM SaaS használható az Ügyfél ügyfeleinek, felhasználóinak, személyzetének, illetve egyéb olyan személyek Személyes Azonosításra Alkalmos Adatainak a feldolgozására, tárolására, átvitelére, valamint azokból információk származtatására, akik hozzáférhetnek az IBM SaaS ajánlathoz, ha ezt a jogszabályok megengedik. Az egyéb típusú, szabályozás hatálya alá tartozó bizalmas adatok, például a Személyes Azonosításra Alkalmos Bizalmas Adatok és a Személyes Egészségügyi Adatok használata nem engedélyezett az IBM SaaS ajánlatban.

### 7.2 Bankkártya-piaci (PCI-) Számlaadatok

Az IBM SaaS nem szolgál a PCI-számlaadatok tárolására, átvitelére vagy feldolgozására. A kockázatának csökkentése érdekében a PCI-számlaadatokat érvénytelenítve át kell irányítani egy iFrame vagy más technológia segítségével, amely a PCI-számlaadatokat az Ügyfél böngészőjéből közvetlenül a PCI szabályozásnak megfelelő fizetési szolgáltató számára továbbítja.

Ha szükséges, az IBM SaaS engedélyezi a PCI-számlaadatok áthaladását a hálózaton, és az adatok feldolgozását a DMZ zónában vagy az Alkalmazásrétegben található kiszolgálói rendszerképeken. A PCI-számlaadatok feldolgozhatók a memóriában, és továbbíthatók az Ügyfél fizetési szolgáltatója számára, de nem engedélyezett az adatbázisba való továbbításuk, illetve bármilyen eszközön bármilyen fájlrendszerbe történő írásuk az IBM SaaS használatával.

Az IBM az előfizetés időtartama során megfelel a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) szabványnak az IBM SaaS által kezelt ellenőrzésekre vonatkozóan. A vonatkozó ellenőrzések

dokumentálása a Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D – önértékelési kérdőív kereskedők számára, D változat) kérdőív vagy a PCI DSS által meghatározott megfelelő jelentéskészítési módszer használatával történik.

## **8. Általános rendelkezések**

### **8.1 Szolgáltatáskérések**

A „Szolgáltatáskérés” az Ügyfél kérése, amely az IBM SaaS szokásos támogatásán kívül esik, és amely révén az IBM segítséget biztosíthat vagy munkát végezhet az Ügyfél nevében. A lehetséges Szolgáltatáskérések közé tartozhatnak, nem kizárólagosan például a következők: (1) adatkérések – adatfrissítések, adatbázis-konfigurálás, adatbázis-lekérdezések; (2) fájlműveletek – keresés, áthelyezés, elemzés, fájlok biztosítása; (3) újraindítások kérése az Ügyfél által a Karbantartási Időszakokon kívül – Alkalmazás vagy kiszolgáló; (4) a felhasználó miatti beviteli problémák elhárítása, vagyis olyan esetek, amelyekben a felhasználó véletlenül olyan hatással volt az Alkalmazás adatintegritására, amely csak műszaki beavatkozással hárítható el; (5) integrációs pont karbantartása, amely harmadik felek függőségeit vagy szolgáltatási partnereket érint; (6) olyan tűzfalszabály módosítása, amely nem kapcsolódik IBM SaaS támogatási problémához; (7) jelentés készítése az adatbázisról; (8) adatbázisséma módosításai; (9) integrációs pont módosításai, amelyhez az infrastruktúra, például tűzfalak, üzenetkezelés stb. módosítása szükséges; illetve (10) kisebb adatmódosítások.

A Szolgáltatáskérések mérése 30 perces egységekben történik. Például a 30 perc vagy kevesebb támogatási szolgáltatást igénylő Szolgáltatáskérések egy Szolgáltatáskérésnek számítanak a havi kiosztásban. Az egy óra támogatási szolgáltatást igénylő Szolgáltatáskérések két Szolgáltatáskérésnek számítanak a havi kiosztásban.

Az IBM SaaS ajánlat ötven (50) óra havi kiosztást tartalmaz, amely száz (100) harminc (30) perces Szolgáltatáskérésre van felosztva. A fel nem használt Szolgáltatáskérések nem vihetők át a következő hónapra. További Szolgáltatáskérés Egységek vásárolhatók.

### **8.2 Ügyfél-referencia**

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az IBM tapasztalatának jelzése céljából ismertesse az Ügyfél vállalatának nevét, valamint az IBM SaaS és az IBM által az Ügyfél számára biztosított kapcsolódó szolgáltatások általános jellegét az IBM egyéb ügyfeleivel vagy leendő ügyfeleivel, kivéve, ha az Ügyfél és az IBM kifejezetten másképpen nem állapodik meg írásban.

### **8.3 Az Ügyfeladatok IBM általi használata**

Az IBM az IBM SaaS Ügyfél által történő használatáról anonim és összesített adatokat állíthat össze és elemezhet, valamint az összeállítás és elemzés eredményeképpen jelentéseket, tanulmányokat, elemzéseket és egyéb munkatermékeket (együttesen „Szerkesztett Adatok”) készíthet. Az IBM fenntartja tulajdonjogát valamennyi Szerkesztett Adat fölött. Az IBM másolatot készíthet az Ügyfél adatairól egy, a Tesztkörnyezetben működő, Tesztelési célra használt kiszolgálóra, kizárólag azzal a céllal, hogy az IBM termékeit tesztelje és azok minőségét fejlessze.

### **8.4 A megszűnéshez kapcsolódó kötelezettségek**

A Megállapodásban meghatározott megszűnés utáni kötelezettségek mellett a Megállapodás vagy a jelen Szolgáltatásleírás bármilyen okból történő lejáratát vagy megszűnése esetén:

- a. az IBM további díjak nélkül, a lejáratot vagy megszűnést követő 30 napon belül az Ügyfél írásban elküldött kérése esetén biztosítja az Ügyfél számára az Ügyfél aktuális tranzakciós adatainak teljes másolatát, az Alkalmazásban natív módon elérhető formátumban, és az ilyen adatok biztosítása után törli az archivált adatokat.
- b. Ha az Ügyfél formális megszüntetési tervre tart igényt, az IBM által a Környezetek nem IBM adatközpontokba való átvitelével kapcsolatban felmerülő bármely erőfeszítés vagy költség egy különálló megállapodásban lesz meghatározva a felek által megállapodott díjak és feltételek mellett.

## **9. Ügyfél általi kártalanítás**

A jelen IBM SaaS tekintetében az Ügyfél beleegyezik, hogy kártalanítja, megvédi és mentesíti az IBM vállalatot minden olyan harmadik féltől származó követeléssel szemben, amely a következő okokból ered vagy azokhoz kapcsolódik: 1) az Ügyfél vagy az Ügyfél által kijelölt harmadik fél által a Környezet(ek)ben létrehozott, illetve az Ügyfél vagy az Ügyfél által kijelölt harmadik fél által egy Környezetbe másképpen biztosított, feltöltött vagy továbbított bármely tartalom (az előbbieket kizárják az IBM által vagy annak nevében biztosított tartalmat, ha van ilyen), 2) az IBM SaaS ajánlaton belül az Ügyfél által vagy annak



nevében létrehozott, illetve az Ügyfél által a Környezetbe biztosított, feltöltött vagy továbbított adatok, valamint 3) az IBM SaaS használatára a jelen Megállapodásban vonatkozóan meghatározott korlátozásoknak az Ügyfél vagy az Ügyfél IBM SaaS Felhasználói általi megsértése, feltéve, hogy: (i) az Ügyfél bármilyen ilyen követelésről azonnali írásos értesítést kapott; (ii) az Ügyfél kizárólagos irányítással rendelkezik az ilyen követelésekkel kapcsolatos védekezés és egyeztetés terén; továbbá (iii) az IBM minden ésszerű kérésnek megfelelő információt és segítséget biztosít az Ügyfél számára az Ügyfél kizárólagos költségének és kiadásainak terhére.

## 10. Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások

Előfordulhat, hogy az IBM SaaS Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokhoz való integrációkat, illetve azokra mutató hivatkozásokat tartalmazhat, vagy azok eléréséhez használható. A Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzáférés A JELENLEGI ÁLLAPOTBAN TÖRTÉNIK, BÁRMIFÉLE KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT JÓTÁLLÁS NÉLKÜL, BELEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BELEÉRTETT JÓTÁLLÁST, ILLETVE SZAVATOSSÁGOT, TOVÁBBÁ BÁRMILYEN JOGSZAVATOSSÁGOT VAGY JOGTISZTASÁGI SZAVATOSSÁGOT.

Az Ügyfél felelőssége, hogy az ilyen Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások elérésére és használatára vonatkozóan önálló megállapodást kössön az adott harmadik felekkel, és betartsa azok feltételeit. Az IBM az IBM SaaS jelen ajánlatában nem biztosítja ezeket a Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokat. Az IBM nem szerződő fél az ilyen önálló megállapodásokban, kivéve, ha az Ügyfél a Harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokat az IBM vállalatától szerzi be egy különálló tranzakció keretében, és a Megállapodás kifejezett feltételeként az Ügyfél vállalja, hogy az ilyen önálló megállapodások feltételeit a szolgáltatásoknak az IBM SaaS szolgáltatással együtt való használatához szükséges mértékig betartja. Ha az Ügyfél a saját, bármely IBM SaaS-felhasználó vagy bármely végfelhasználó nevében beleegyezik Tartalom továbbításába az IBM SaaS szolgáltatáshoz kapcsolódó vagy az IBM SaaS által elérhetővé tett Harmadik fél által biztosított szolgáltatás felé, az Ügyfélnek, az IBM SaaS-felhasználónak és a végfelhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást a Tartalom továbbításához, azonban az ilyen interakciót kizárólag az Ügyfél és a Harmadik féltől származó szolgáltatást kínáló harmadik fél közötti interakciónak kell tekinteni.

## 11. Ajánlat Alapértékei

Ez a szakasz ismerteti az ajánlatok alapértékeit, amelyek az egyes Alapszintű Előfizetések bizonyos működési és műszaki korlátozásainak és paramétereinek leírását tartalmazzák („Ajánlati Alapértékek”). Ha az IBM és az Ügyfél írásban másképpen nem állapodik meg, az IBM SaaS ajánlatnak, az IBM SaaS bármely megvalósításának vagy konfigurációjának, illetve bármely engedélyezett Bővítőmenynek az Ügyfél általi használatára az alábbi Ajánlati Alapértékekben ismertetett korlátozások és paraméterek érvényesek. A korlátozásokon és paramétereken túli használathoz az IBM írásos beleegyezése szükséges, és az IBM SaaS ajánlatért fizetett további díjakat vonhat maga után a kapcsolódó megvalósítási vagy testreszabási szolgáltatásokra vonatkozó díjak mellett. Az Ajánlati Alapértékek eltérőek az Alapszintű Előfizetések között, és az alábbi alszakaszokban olvasható az ismertetésük.

### 11.1 Az IBM Commerce Service Ajánlati Alapértékei

Az IBM Commerce Service által támogatott óránként megrendelt tételek maximális száma az évenkénti tételek növekedésével növekszik. Ha az Ügyfélnek ideiglenesen vagy véglegesen növelnie kell az óránként megrendelt tételek maximális számát, akkor meg kell rendelnie az „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability” szolgáltatást. Ezen szám túllépése esetén az IBM SaaS teljesítménye csökkenhet, és az SLA a továbbiakban nem lesz érvényes. További kapacitás az IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability szolgáltatás megvásárlásával szerezhető be.

Az alábbi táblázat ismerteti a támogatott óránként megrendelt tételek maximális számát az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel jogosultsági egységek száma alapján:

Az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel egységek száma	Óránként megrendelt tételek maximális száma
1	150
2–6	300
6–10	675
11–17	1020

Az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel egységek száma	Óránként megrendelt tételek maximális száma
18–25	1365
26–37	2055
38–50	2745
51–75	4500
76–100	6000
101–125	7500
126–250	9000
251–275	10 500
276–500	15 000
501–750	21 000
751–1000	30 000
1001–1250	39 000
1251–2500	75 000
2501–3750	120 000
3751–5000	240 000
5001 és fölötté	Az IBM határozza meg a tényleges követelmények alapján

Példa: A 16 Százezer Megrendelt Tétel egységre előfizető Ügyfél esetében az óránként megrendelt tételek maximális száma 1020 tétel. Az „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability” szolgáltatásra való előfizetés lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy Ezer Megrendelt Tétel jogosultságként ezer Megrendelt Tétellel növelje a kapacitását bármely órában. Több további egység vásárolható a kapacitás növeléséhez az 1000 óránként megrendelt tétel többszöröse alapján.

Tétel	Ajánlati Alapérték
Készletfeltöltések	A készletfrissítéseknek olyan változtatásoknak kell lenniük, amelyek az IBM SaaS szolgáltatásba továbbított teljes katalógus nem több mint 10%-át jelentik bármely gördülő tizenöt perces időszakban.
Tételek átlagos száma kosaranként	A Tranzakciós Dokumentumban meghatározva
Katalógus mérete	A Tranzakciós Dokumentumban meghatározva
Regisztrált vásárlók	A Tranzakciós Dokumentumban meghatározva

## 11.2 Az IBM Order Management Service Ajánlati Alapértékei

Az Order Management Service által támogatott óránként megrendelt tételek maximális száma az évenkénti tételek növekedésével növekszik. Ha az Ügyfélnek ideiglenesen vagy véglegesen növelnie kell az óránként megrendelt tételek maximális számát, akkor meg kell rendelnie az „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability” szolgáltatást. Ezen szám túllépése esetén az IBM SaaS teljesítménye csökkenhet, és az SLA a továbbiakban nem lesz érvényes. További kapacitás az IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability szolgáltatás megvásárlásával szerezhető be.

Az alábbi táblázat ismerteti a támogatott óránként megrendelt tételek maximális számát az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel jogosultsági egységek száma alapján:

Az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel egységek száma	Óránként megrendelt tételek maximális száma
1	500
2–6	2500



Az előfizetésben foglalt Százezer Megrendelt Tétel egységek száma	Óránként megrendelt tételek maximális száma
6–10	5000
11–17	6000
18–25	9000
26–37	10 000
38–50	18 000
51–75	20 000
76–100	24 000
101–125	30 000
126–250	40 000
251–275	50 000
276–500	60 000
501–750	70 000
751–1000	80 000
1001–1250	120 000
1251–2500	155 000
2501–3750	260 000
3751–5000	360 000
5001–7500	500 000
7501–10 000	800 000
10 001 és fölötté	Az IBM határozza meg a tényleges követelmények alapján

Példa: A 42 Százezer Megrendelt Tétel egységre előfizető Ügyfél esetében az óránként megrendelt tételek maximális száma 18 000 tétel. Az „Additional Peak Hourly Lines Capability” szolgáltatásra való előfizetés lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy Ezer Megrendelt Tétel jogosultságoként ezer Megrendelt Tétellel növelje a kapacitását bármely órában. Több további egység vásárolható a kapacitás növeléséhez az 1000 óránként megrendelt tétel többszöröse alapján.

Az IBM SaaS ajánlatra érvényes további ajánlati alapértékek és mennyiségek az alábbi táblázatban találhatóak:

Tétel	Ajánlati Alapérték
Készletfeltöltések	A készletfrissítéseknek olyan változtatásoknak kell lenniük, amelyek az IBM SaaS szolgáltatásba továbbított teljes katalógus nem több mint 10%-át jelentik bármely gördülő tizenöt perces időszakban.
Tételek átlagos száma megrendelésenként	A Tranzakciós Dokumentumban meghatározva
Katalógus mérete	A Tranzakciós Dokumentumban meghatározva

### 11.3 Az IBM Configure Price Quote Service Ajánlati Alapértékei

Az IBM Configure Price Quote Service Ajánlati Alapértékei a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

## 12. Meghatározások

**Alkalmazás** – az IBM SaaS alapvető funkcióit biztosító IBM-szoftvertermékek, beleértve az eredeti, teljes vagy részleges másolatokat: 1) gépileg olvasható utasítások és adatok, 2) összetevők, 3) audiovizuális tartalom (például képek, szöveg, felvételek vagy fényképek), 4) kapcsolódó licencelt anyagok, valamint 5)

licenchasználati dokumentumok vagy kulcsok és dokumentáció, amelyeket az IBM biztosít, és amelyeket az Ügyfél az IBM SaaS ajánlaton keresztül érhet el.

**Katasztrófa** – természeti vagy emberi eredetű esemény, amely megzavarja a létfontosságú technológiai infrastruktúra és a rendszerek működését, és az IBM SaaS összetett vagy visszafordíthatatlan zavarát eredményezi a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Tervben meghatározottak szerint.

**Katasztrófa Utáni Helyreállítási Terv** – biztosítja a Katasztrófa bejelentésére vonatkozó döntések meghozatalához szükséges részletes feltételeket, valamint a katasztrófa utáni helyreállítási központ aktiválásához szükséges eljárásokat az elsődleges helyszínt érintő Katasztrófa esetén. A Katasztrófa Utáni Helyreállítási Terv felülvizsgálata és tesztelése évenként történik.

**Környezet** – vagy „Alkalmazáskörnyezet” az Alkalmazás egy telepíthető példányára vonatkozik, beleértve az Alkalmazás célszerű használatának támogatásához szükséges infrastruktúrát, és a szöveggörnyezettől függően az Integrációs Környezetet, a Tesztkörnyezetet, a Termelés Előtti Környezetet, a Termelési Környezetet vagy a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezetet jelenti.

**Bővítmények** – az Ügyfél vagy annak meghatalmazott harmadik fele által biztosított szoftverműtermékek és konfigurációk, amelyek kibővíti az IBM SaaS ajánlatot az Ügyfél üzleti folyamatának megvalósításával, kezelik a sajátos adatigényeket, valamint egyedi márkaarculatot biztosítanak az Ügyfélnek az Ügyfél üzleti követelményeinek a támogatása érdekében. Ezek, nem kizárólagosan, lehetnek szoftverek, adatbázis-bővítmények, az IBM SaaS Ügyfél általi felhasználásának testreszabásához létrehozott parancsfájlok vagy fájlok, beleértve a Harmadik fél által nyújtott szolgáltatások vagy adatforrások integrációját. A Bővítmények az Ügyfél felelősségi körébe esnek.

**Éles Üzem Megkezdése** – a Termelési Környezeti Helyszín aktiválása az Ügyfél általi normál üzleti tevékenységekkel és/vagy az Ügyfél ügyfeleinek bármilyen formában történő kiszolgálásával és/vagy az Ügyfél árbevételének növelését célzó támogatással összefüggésben történő használathoz.

**Integráció/Illesztőfelület/Adatfeldolgozás** – ezek mindegyike az IBM SaaS ajánlatból egy külső (IBM-) rendszer vagy szolgáltatás felé irányuló bármilyen felületet vagy kommunikációs pontot jelent. Az Integráció/Illesztőfelület/Adatfeldolgozás létrejöhet az Ügyfél háttér ERP-rendszerei, partnerrendszerei vagy adatfeldolgozásai, például adatbetöltések között. Az Integrációk/Illesztőfelületek/Adatfeldolgozások jellemzően adatcsere-mechanizmusokhoz használatosak, és megfigyelhetők.

**Bankkártya-piaci (PCI-) Számlaadatok** – a kártyabirtokos fizetési kártyáján található vagy a fizetési kártya tranzakcióihoz kapcsolódó számlaadatok, beleértve a jelentősebb betéti, hitel-, feltöltéses, elektronikus pénztárca, ATM- és POS-kártyákat, továbbá a Kártyabirtokosi Adatokat (CHD) és a Bizalmas Számlaadatokat (SAD), amelyekre a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) által meghatározott biztonsági és kezelési irányelvek érvényesek.

**Teljesítménytesztelés** – az IBM SaaS azon képességének az ellenőrzésére szolgál, hogy képes az Ügyfél által meghatározott és az IBM által méretezett forgalmi/tranzakciós mennyiségek támogatására.

**Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok** – bármilyen információ, amely egy személyt azonosít vagy azonosításra alkalmas információt biztosít egy személlyel kapcsolatban. A Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok magukban foglalják a személyek egyéni minőségéhez kapcsolódó információkat (például a személy lakcímét), valamint a személyek szakmai vagy üzleti minőségéhez kapcsolódó információkat (például a személy üzleti címét). A Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok továbbá magukban foglalják a nyilvánosan elérhető adatokat a személyekkel kapcsolatban, például az interneten elérhető információkat. A Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok közé értendők a személyek által adatgyűjtési űrlapokon a saját maguk által biztosított információkat, a személyekkel kapcsolatban rendszeresen megfigyelt információkat (például egy személy tanulási tevékenységének teljesítését, illetve más viselkedését vagy tevékenységeit), valamint egy adatkezelő vagy -feldolgozó által a személyekről kikövetkeztetett információkat (például egy személy hajlamát egy bizonyos termék megvásárlására, vagy milyen szakértelemmel rendelkezik egy adott személy). Felhívjuk figyelmét, hogy Ausztria, Liechtenstein és Svájc adatvédelemre vonatkozó követelményei a jogi személyekkel kapcsolatos információkat (például a vállalatok nevét) is Személyes Azonosításra Alkalmas Adatoknak tekintik. A Személyes Azonosításra Alkalmas Adatokat egyes országokban Személyes Adatoknak is nevezhetik.

**Helyreállításpont-célkitűzés** – az a maximálisan elfogadható időtartam, ameddig adatok hiányozhatnak egy informatikai szolgáltatásból Katasztrófa miatt.

**Helyreállítási Célidőtartam** – azon célidőtartam, és egy szolgáltatási szint, amelyen belül egy üzleti folyamatot a Katasztrófa bejelentését követően vissza kell állítani az üzletfolytonosság megszakításával járó elfogadhatatlan következmények elkerülése érdekében.

**Biztonsági Javítás** – az Alkalmazást érintő biztonsági rés javítása.

**Személyes Azonosításra Alkalmas Bizalmas Adatok** – olyan Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok, amelyek szigorúbb kezelési irányelveket követelnek meg a Személyes Azonosításra Alkalmas Adatok egyéb típusaihoz képest, mivel az adatokkal való visszaélés nagyobb kockázattal jár az egyénekre nézve.

A Személyes Azonosításra Alkalmas Bizalmas Adatok az alábbiakat foglalják magukban:

- nemzeti személyazonosító okmány száma,
- nemzeti vagy társadalombiztosítási azonosítószámok,
- bankszámlaszámok,
- útleveleladatok,
- vezetői engedéllyel és állami azonosítóokmánnyal kapcsolatos adatok,
- hallgatói adatok,
- hitel- és bankkártyaszámok (CHD),
- egészségügyi ellátással kapcsolatos információk,
- egészségbiztosítással kapcsolatos információk.

Az egyes személyek állampolgársága vagy bevándorló jogállása, egészségügyi adatai, etnikuma, vallása, szexuális irányultsága vagy az életmódjával kapcsolatos információk, anyja leánykori neve, születési dátuma és fiókjelszavai is Személyes Azonosításra Alkalmas Bizalmas Adatoknak számítanak, ha az adott személy (közvetlenül vagy közvetett módon kikövetkeztetett) személyazonosságával együtt használják őket.

**Harmadik Fél Által Nyújtott Szolgáltatások** – az IBM SaaS használatával elért külső adatszolgáltatások, adatbázisok, webszolgáltatások, szoftverek vagy más külső tartalmak.

**Frissítés** – az alap Alkalmazás új változata vagy kiadása, amely egy korábbi változatot vagy kiadást vált fel, és jellemzően új szolgáltatásokat és funkciókat tartalmaz. A Frissítések általában IBM által kezdeményezett kiadásként kezelendők a fentiekben meghatározottak szerint.

## „A” Függelék

### 1. IBM SaaS leírás

Az IBM Commerce on Cloud értékesítési és teljesítési alkalmazásfunkciókat biztosít. Az IBM felügyeli az infrastruktúrát (hálózat, tárhely és számítási erőforrások), frissítéseket biztosít az alkalmazáshoz, valamint kezeli az infrastruktúrát és a vonatkozó biztonsági és adatvédelmi vezérlőeszközöket.

Az IBM SaaS Bővítmények megvalósítását teszi lehetővé az Ügyfél számára az Ügyfél egyéni üzleti követelményeinek való megfelelés érdekében.

#### 1.1 Alapszintű Előfizetések

Az alábbiak ismertetik az IBM SaaS előfizetési lehetőségeit (ezek mindegyike „Alapszintű Előfizetés”), amelyek a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásként érhetők el. A Tranzakciós Dokumentum azonosítja, hogy mely Alapszintű Előfizetés(ek)et vásárolták meg. A dokumentumnak az IBM SaaS szolgáltatásra vonatkozó hivatkozásai a megvásárolt Alapszintű Előfizetés(ek)re érvényesek.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

Az IBM Commerce Service egy elektronikus kereskedelmi IBM SaaS szolgáltatás, amely lehetővé teszi a vállalkozások és fogyasztók közötti (B2C), a vállalatközi (B2B), közvetett módon, kereskedelmi partnereken vagy ezen csatornák mindegyikén egyszerre történő digitális értékesítést. Az alábbi elsődleges képességeket nyújtja:

- katalóguskezelési marketing- és promóciótípusok,
- szerződéskezelés,
- navigáció és keresés,
- árképzési támogatás,
- rendszer-integrálási támogatás,
- több üzlethelyiség létrehozása és kezelése.

##### 1.1.2 IBM Order Management Service

Az IBM Order Management Service egy összcsatornás megrendeléskezelési IBM SaaS szolgáltatás, amely lehetővé teszi a belső és külső beszerzési források számára, hogy megfeleljenek az Ügyfél számára biztosított szolgáltatási szinteknek és az üzleti szabályoknak. Az IBM SaaS egyesíti a több csatornán keresztül érkező megrendeléseket, és az Ügyfél beszállítóival együttműködve egyetlen nézetbe rendezi a keresletet, a készletet és a kínálatot a globális hálózatokon. Az IBM SaaS integrálható raktári, pénzügyi, adózási, fizetési és egyéb külső és belső folyamatokkal.

Az IBM Order Management Service az alábbiakat nyújtja:

- Elosztott megrendeléskezelés  
A csatornákról érkező megrendelések összegzése, kezelése és figyelése. Intelligens beszerzési alrendszer koordinálja a teljesítést a vállalat egészében. Egyetlen megrendelési adattárat biztosít a megrendelések életciklusának módosítására, törlésére, nyomon követésére és megfigyelésére.
- Készlet globális láthatósága  
Egyesíti több rendszer készletadatait, és egyetlen nézetet hoz létre a keresletről és kínálatról. A készlet szerepspecifikus nézeteit biztosítja.
- Fordított logisztika  
Visszaszállítási/javítási kéréseket kapcsol az eredeti értékesítési megrendelésekhez, lehetővé téve a javítási életciklus nyomon követését. Az üzleti szabályok alapján visszaköveti a fordított készletet a megfelelő helyszínre.

##### 1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

Az IBM Configure Price Quote Service egy IBM SaaS szolgáltatás, amely az alábbiakat teszi lehetővé:

- Konfigurátor  
Termékek és szolgáltatások testreszabása több beállítás és tétel-specifikus üzleti szabályok alapján.

- b. **Árképzés**  
A termékek és szolgáltatások árképzésének kezelése és frissítése az Ügyfél vonatkozó piaci szegmenseiben.
- c. **Árajánlatok készítése**  
Lehetővé teszi több árajánlat létrehozását, valamint azok egyeztetését, és az elfogadott árajánlatok megrendeléssé alakítását.
- d. **Katalógus**  
A katalógusinformációkat biztosít a kereseti lánc számára, és kezeli a termékek, szolgáltatások, csomagok, alkatrészek és tartozékok értékesítését.

## 1.2 **Az IBM Által Kezdeményezett Frissítések telepítése**

Az IBM végrehajtja az IBM SaaS szükséges karbantartását és frissítését. Az IBM Által Kezdeményezett Frissítések megvalósítása nem számít bele az Ügyfél egy hónapra megállapított Szolgáltatáskéréseinek számába.

Az IBM az IBM SaaS karbantartása érdekében valósítja meg a frissítéseket, javításokat és Biztonsági Javításokat (együttesen „IBM Által Kezdeményezett Frissítések”). Az IBM az IBM Által Kezdeményezett Frissítésnek a Termelési Környezetben történő megvalósítása előtt 90 nappal, a Biztonsági Javításnak a Termelési Környezetben történő megvalósítása előtt pedig 30 nappal értesíti az Ügyfelet. Az IBM azonban értesítés vagy Ügyfél számára biztosított tesztelés időszak nélkül alkalmazhatja azokat a Biztonsági Javításokat, amelyeket szükségesnek ítél az alkalmazásban és a Termelési Környezet infrastrukturális rétegében jelentkező komoly biztonsági rések és kockázatok javításához.

Az IBM 60 napos tesztelési időszakot biztosít az Ügyfél számára az Integrációs és a Tesztkörnyezetben, mielőtt bevezetné az IBM Által Kezdeményezett Frissítést a Termelés Előtti és a Termelési környezetben. Az IBM 30 napos tesztelési időszakot biztosít az Ügyfél számára az Integrációs és a Tesztkörnyezetben, mielőtt bevezetné a Biztonsági Javítást a Termelés Előtti és a Termelési környezetben (együttesen: a vonatkozó "Minőségbiztosítási Tesztelési Időszak").

Miután az Ügyfél a Minőségbiztosítási Tesztelési Időszakban végrehajtotta az IBM Által Kezdeményezett Frissítést, az Ügyfél tájékoztatja az IBM vállalatot a felmerülő problémákról, vagy tájékoztatást küld arról, hogy az IBM bevezetheti az IBM Által Kezdeményezett Frissítést a Termelés Előtti és a Termelési Környezetben az Ügyfél jóváhagyását követő 30 napon belül.

Ha a Minőségbiztosítási Tesztelési Időszak lejáratát követően egy IBM Által Kezdeményezett Frissítés megvalósítása nem történik meg egy Bővítőműben jelentkező probléma miatt:

- a. Az Ügyfélnek 15 nap áll rendelkezésre a probléma elhárítására, és arra, hogy engedélyezze az IBM Által Kezdeményezett Frissítés bevezetését;
- b. a Megállapodásban biztosított jótállások nem vonatkoznak az IBM SaaS szolgáltatásra;
- c. az IBM felszámíthatja az Ügyfél felé a nem frissített IBM SaaS támogatása miatt felmerülő többletköltségeket; és
- d. az IBM saját belátása szerint 30 nappal korábban értesítheti az Ügyfelet arról, hogy fel fogja függeszteni az Ügyfél hozzáférést az IBM SaaS szolgáltatáshoz, ha az IBM Által Kezdeményezett Frissítés bevezetése nem történik meg a Termelési Környezetben. A fentiekre tekintet nélkül, ha az IBM amiatt nem tudja bevezetni az IBM Által Kezdeményezett Frissítést, mert az Ügyfél egy összetett, megoldatlan probléma miatt visszatartja a hozzájárulását, az IBM saját belátása szerint az Ügyféllel együttműködve meghatározhat egy kölcsönösen elfogadható elhárítási és bevezetési tervet.

Ha az IBM úgy ítéli meg, hogy egy IBM Által Kezdeményezett Frissítés a Termelési Környezetben való bevezetésének elmaradása miatt nagyon súlyos biztonsági rés keletkezett vagy keletkezhetett, az IBM azonnali hatállyal felfüggesztheti az Ügyfél hozzáférést az IBM SaaS szolgáltatáshoz, amíg az IBM Által Kezdeményezett Frissítést be nem vezetik.

Abban az esetben, ha az IBM Által Kezdeményezett Frissítést egy Bővítőművel kapcsolatos probléma miatt nem valósították meg a Termelési Környezetben, vagy az Ügyfél az IBM Által Kezdeményezett Frissítésnek a Bővítőműre gyakorolt hatásán kívüli okok miatt nem engedélyezte a módosítás bevezetését, az Ügyfél vállalja, hogy az IBM vállalatot kártalanítja, megvédi és mentesíti az olyan harmadik féltől származó követelésekkel szemben, amelyek az IBM SaaS szolgáltatásnak a

Minőségbiztosítási Tesztelési Időszakot követő használatával kapcsolatban keletkeznek, amennyiben az ilyen követeléseket el lehetett volna kerülni az IBM Által Kezdeményezett Frissítés megvalósításával.

### 1.3 Bővítmények

A Bővítmények lehetővé teszik az Ügyfélnek, hogy az Ügyfél üzleti követelményeinek megfelelően konfigurálja az IBM SaaS szolgáltatást szoftverbővítmények létrehozásával az IBM SaaS Alkalmazás számára. A Bővítmények az IBM SaaS használata során biztosított tartalmak, és nem az IBM SaaS részei. A Bővítmények fejlesztése, kezelése, karbantartása és támogatása az Ügyfél felelőssége. Az Ügyfél külön szerződést köthet az IBM vállalattal vagy az IBM külön írásos felhatalmazásával rendelkező külső vállalkozóval Bővítmények létrehozására.

- a. Az Ügyfél által létrehozott Bővítményekre az alábbi további szerződési feltételek érvényesek:
  - (1) Az Ügyfél beleegyezik, hogy a Bővítmények fejlesztésével és biztosításával kapcsolatban megfelel az Ajánlatra Vonatkozó Szabványoknak.
  - (2) Az IBM vállalatnak jogában áll áttekinteni, és jóváhagyni vagy elutasítani a Bővítmények tervdokumentumait, tesztelési terveit, tesztelési eredményeit és objektumkódját a Megállapodás feltételeinek való megfelelésük alapján.
  - (3) Az IBM megkövetelheti az Ügyféltől az IBM által meghatározott teljesítményteszt végrehajtását. Az Ügyfélnek az IBM SaaS éles üzembe helyezése előtt, ésszerű időn belül el kell juttatnia az IBM számára ezeket a tervdokumentumokat, tesztelési terveket, tesztelési eredményeket, illetve az objektumkódot ellenőrzésre, és együtt kell működnie az IBM vállalattal az IBM által azonosított problémák megoldásában.
  - (4) Az Ügyfél elfogadja, hogy működtet és fenntart egy olyan programot, amely megakadályozza, hogy a kártevőprogramok, például vírusok, trójai programok, szolgáltatásmegtagadási és más romboló hatású, rejtett technológiák a Bővítményekbe kerüljenek.
  - (5) Az IBM figyelheti és átvizsgálhatja a Bővítvényeket a biztonsági rések és/vagy kártevőprogramok azonosítása érdekében. Az IBM bármely IBM SaaS-környezetből eltávolíthatja a Bővítvényeket, vagy felfüggesztheti az IBM SaaS szolgáltatást, amíg a biztonsági réssel vagy kártevőprogrammal kapcsolatos probléma elhárítása meg nem történik.
  - (6) A Bővítvények nem tartalmaznak és nem adnak hozzá a szolgáltatáshoz olyan harmadik féltől származó reklámot vagy csomagolt szoftverterméket, amely az IBM SaaS szolgáltatástól függetlenül működik, és bármely ilyen harmadik féltől származó reklám vagy csomagolt szoftvertermék hozzáadása tilos.
  - (7) Az Ügyfél felelőssége a megfelelő szakértelemmel és képzettségi szinttel rendelkező azon személyzet képzése és fenntartása, amely az előfizetés ideje alatt az IBM SaaS szolgáltatást és a Bővítvényeket használja. Minden szükséges képzési vagy oktatási segítségnyújtás az Ügyfél költségére történik. Ha az IBM úgy ítéli meg, hogy az Ügyfél nem képes ésszerű segítségnyújtással végrehajtani a tőle elvárt feladatokat, az IBM saját belátása szerint megkövetelheti, hogy az Ügyfél vegyen részt gyakorlati tudásátadási tevékenységekben az IBM szakmai szolgáltatást nyújtó személyzetével. Az ilyen tudásátadási tevékenységek az Ügyfél költségére történnek, kivéve, ha azok az IBM és társvállalatai között mennek végbe. Az IBM további díjfizetés ellenében biztosítja az ilyen típusú képzést az Ügyfél számára, ha az Ügyfél igényt tart rá.
  - (8) Az Ügyfél vagy annak licenctulajdonosai az IBM számára az IBM SaaS szolgáltatásban történő üzemeltetés céljából biztosított Bővítvényekben található vagy azokhoz kapcsolódó minden jogot, jogcímet és érdekeltséget vagy licencet megtartanak. Az Ügyfél kijelenti és szavatolja az IBM számára, hogy az Ügyfél minden szükséges joggal rendelkezik ahhoz, hogy biztosítsa Ügyfél Bővítvényeit az IBM számára az IBM SaaS szolgáltatásban történő üzemeltetés céljából, és hogy sem az Ügyfél Bővítvényei, sem az IBM által történő üzemeltetés nem sérti meg a harmadik felek szabadalmát vagy szerzői jogát.
  - (9) Az Ügyfél az egész világra kiterjedő, jogdíjmentes, teljes mértékben kifizetett, visszavonható, továbblicenzelhető alapon biztosít minden jogot és licencet az IBM számára, és beleegyezik, hogy azonnal beszerzi és érvényben tartja a Szükséges Hozzájárulásokat minden Bővítvényhez, amelyek az IBM és annak alvállalkozói számára szükségesek a Bővítvények üzemeltetéséhez vagy a kötelezettségeik egyéb módon történő teljesítéséhez. Kérésre az Ügyfél bizonyítékot fog szolgáltatni az IBM számára az ilyen jogok, licenck vagy Szükséges Hozzájárulások meglétére. Amennyiben az Ügyfél elmulasztja ezen jogok, licenck vagy

Szükséges Hozzájárulások időben történő beszerzését és az IBM számára történő biztosítását, azzal mentesíti az IBM vállalatot a kötelezettségei alól a mulasztás mértékéig. A jelen bekezdésben a „Szükséges Hozzájárulások” azon hozzájárulásokat, licenceket vagy jóváhagyásokat jelentik, amelyek az IBM és alvállalkozói számára biztosítanak jogosultságot vagy licenctet arra, hogy elérjék, használják és/vagy módosítsák a Bővítményeket elektronikus és más formában, kizárólag a jelen Szolgáltatásleírásban foglaltak teljesítése céljából, beleértve a származtatott termékek, a Bővítmények létrehozását, anélkül, hogy ezzel megsértenék az ilyen Bővítmények szolgáltatóinak, licenctulajdonosainak vagy tulajdonosainak tulajdonjogait vagy szellemi tulajdonra vonatkozó jogait.

- (10) Az Ügyfél biztosítja, hogy az Ügyfél által a Bővítményen keresztül bevezetett kódok, adatok és egyéb műtermékek nem növelik a biztonsági kockázatot, és nem igényelnek további tanúsítási követelményeket, kivéve, ha az IBM ehhez kifejezetten hozzájárult a jelen Szolgáltatásleírás módosításával vagy kiegészítésével. Az előzőek korlátozása nélkül, az Ügyfél: (a) minden Bővítményben ellenőrzi fogja a webalkalmazást és a statikus kódot a biztonsági rések és kockázatok felderítése érdekében; és (b) írásban tájékoztatja az IBM vállalatot a sebezhetőségi vizsgálat által a Bővítményekben észlelt vagy azokkal kapcsolatban felmerült kockázatokról.
- b. Az Ügyfél felelőssége a Bővítmények telepítése az Integrációs és a Tesztkörnyezetbe, illetve a Bővítmények tesztelésének végrehajtása.
- c. Az Éles Üzem Megkezdése előtt az Ügyfél telepíti a Bővítményeket a Termelés Előtti, a Termelési és a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezetben.
- d. Az Éles Üzem Ügyfél általi megkezdését követően az IBM Szolgáltatáskérésen keresztül telepíteni fogja a Bővítményeket a Termelés Előtti, a Termelési és a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezetben.
- e. Az IBM által a Bővítmények támogatására, például a Bővítmények létrehozására vagy más integrált összetevők aktiválására irányuló, az Integrációs, Teszt-, Termelés Előtti és Termelési Környezetben történő további telepítések az IBM és az Ügyfél közötti külön munkaleírásban írhatók le, és a telepítésekre külön díjak vonatkoznak, amelyek számlázása az ilyen munkaleírásban meghatározott feltételeknek és díjaknak megfelelően történik.

## 1.4 IBM SaaS-környezetek

Az alapszintű IBM SaaS biztosítja a funkcionális infrastruktúrát a szoftver futtatásához, amelyhez az IBM szolgáltatja a támogatást és a szükséges hálózati, hardver- és rendszerfrissítéseket. Az Alapszintű Előfizetés részeként az IBM az összes alábbi környezetet biztosítja. További környezetek vagy önálló környezetek külön kérésre és további díjak ellenében érhetők el.

- **Integrációs Környezet**

Egyszerű, a termeléssel működésében egyenértékű példányt, illetve a támogató infrastruktúrát biztosítja, amely kizárólag az új IBM SaaS, az Alkalmazást és a Bővítményeket is beleértve, integrációs és működési tesztelésére szolgál. Az Integrációs Környezet telepítése várhatóan naponta többször történik egy olyan összeállítás létrehozása érdekében, amelyet telepíteni lehet a Tesztkörnyezetbe.

- **Tesztkörnyezet, más néven Minőségbiztosítási Környezet**

Egyszerű, a termeléssel működésében egyenértékű példányt, illetve a támogató infrastruktúrát biztosítja, amely kizárólag az új IBM SaaS, az Alkalmazást és a Bővítményeket is beleértve, minőségbiztosítási, teljesítmény- és végső tesztelésére szolgál. A Tesztkörnyezetben csak stabil kódfolyamok telepítése történik a Termelés Előtti, a Termelési és a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezetben történő végső bevezetésre való felkészülés érdekében.

- **Termelés Előtti Környezet**

Egy korlátozott termelési replikát biztosít a telepítéshez és az Ügyfél általi elfogadási teszteléshez, amelynek során az Ügyfél az esetleges Bővítményekkel rendelkező végleges Alkalmazás konfigurációit teszteli. A környezet fenntartása mindig a termelés működési és megfelelési szabványoknak megfelelően történik, a Szolgáltatásszint-szerződés azonban nem vonatkozik rá. Ez a környezet az Ügyfél által a Termelési Környezetben történő éles üzem megkezdése előtt végzett felhasználói elfogadási teszt és a végső teljesítményértékelés/-tesztelés elsődleges helyszíne.



- **Termelési Környezet**

Az IBM SaaS életciklus-kezelésében ez a környezet minden „futtatásra kész” szoftver végső állomása. Ehhez a rendszerhez csak az IBM személyzete vagy jogosult felhasználók férhetnek hozzá. A Termelési Környezet tartalmazza az Alkalmazást, a rendszereket és a támogató rendszerek infrastruktúráját, amelyhez a végfelhasználók és a szervezetek Ügyfelei hozzáférhetnek és működési alapként használhatnak az üzleti folyamatok és tranzakciók végrehajtásához.

- **Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezet**

Korlátozott termelési replikát biztosít, amely képes üzemeltetni az előfizetési köteteket, szinkronizálva van a Termelési Környezettel, és a kezelése a háttérben zajlik a Termelés Előtti infrastruktúrában. A Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezet mindig készenléti állapotban van arra az elkerülhetetlen esetre, ha helyreállíthatatlanná válik a termelési adatközpont és az IBM Katasztrófaeseményt jelent be. A Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezet aktiválásakor a Termelés Előtti Környezet nem lesz elérhető.

## 1.5 Az IBM SaaS integrációja

Az IBM SaaS számos különféle módszert támogat az örökölt és támogató szolgáltatásokkal történő integrációra. Az alábbi képességek az IBM SaaS szolgáltatás részét képezik, virtuális vagy fizikai áramkörök használatával vagy anélkül.

- Alkalmazásprogramozási felület (API)

Rutinok, protokollok és eszközök készlete szoftverek és alkalmazások létrehozásához.

- Üzenetsor (MQ)

Ugyanazon folyamaton belül biztosítja a folyamatok közötti kommunikációt (IPC) vagy a szálak közötti kommunikációt. Ez lehetővé teszi az IBM SaaS számára, hogy MQ-hálózatok vagy pontok közötti kommunikáció végpontja legyen. Az IBM SaaS nem teszi lehetővé a két (2) vagy több végpont közötti útválasztást, ha a végpontok nem az IBM SaaS szolgáltatáshoz tartoznak.

- Secure File Transfer Protocol (SFTP) vagy SSH File Transfer Protocol

Hálózati protokoll, amely lehetővé teszi a fájlhozzáférést, a fájlátvitelt és a fájlkezelést egy biztonságos és megbízható adatfolyamon keresztül. Az IBM SaaS egy SFTP-kiszolgálót biztosít a bejövő, a Bővítmények általi felhasználást célzó fájlátvitel számára. Az IBM SaaS szolgáltatásból kimenő, adatokból és jelentésekből álló átvitel az Alkalmazásba vagy a Bővítményekbe beágyazott Java-alapú SFTP-ügyfelen keresztül valósítható meg. Az SFTP-átvitel titkosítást igényelnek a nyugvó állapotban lévő adatok védelmére.

## 1.6 Megfigyelés

Az IBM az alábbi megfigyeléseket biztosítja, amelyek célja az IBM SaaS értékelése a fizikai hardverek állapotától az IBM SaaS teljesítményéig:

- Felhőalapú infrastruktúra megfigyelése

Megfigyeli a felhőalapú infrastruktúraplatform állapotát.

- Alkalmazás megfigyelése

Megfigyeli az Alkalmazás állapotát.

- Szintetikus megfigyelés

„Szimulált felhasználói kattintás” az Alkalmazással együtt futó Bővítmények állapotának megfigyelésére.

a. Termelési Környezet megfigyelése

(1) Az IBM a hiba súlyosságának és hatásának megfelelően fog reagálni a platformmegfigyelésekre. Az IBM az Alkalmazás észlelt elérhetetlenségét 1. súlyossági szintű támogatási esetként fogja kezelni, és elkezd rangsorolni a problémát.

(2) A IBM biztosítani fogja az Ügyfél által létrehozott szintetikus használati esetek megfigyelését, és figyelni fogja, illetve meg fogja nyitni a megfelelő támogatási esetet az IBM SaaS szolgáltatásra gyakorolt hatás alapján, majd elkezd rangsorolni a problémát. A szintetikus megfigyelés a "szimulált felhasználói kattintások" figyelésére korlátozódik. Az IBM figyeli az Ügyfél szintetikus megfigyelését, hogy az IBM SaaS rendelkezésre állását a felhasználó

szemszögéből is értékelje. Ezt egy automatikus módszerrel éri el, amelyben egy adott felhasználói élmény kattintási útvonalait szimulálja.

- b. A Termelési Környezettől eltérő környezetek megfigyelése
  - (1) Az IBM az Alkalmazás észlelt elérhetetlenségét a Teszt- és a Termelés Előtti környezetben 2. súlyossági szintű támogatási esetként fogja kezelni, majd rangsorolja a problémát. Ha a probléma az Ügyfél felelősségi területéhez tartozik, az IBM értesíteni fogja az Ügyfelet, és folytatja az eset nyomon követését.
  - (2) Az IBM az Alkalmazás észlelt elérhetetlenségét az Integrációs Környezetben 3. súlyossági szintű támogatási esetként fogja kezelni, és az utolsó működő biztonsági másolat helyreállításával vagy újratelepítéssel hárítja el a problémát.

## 1.7 Biztonsági mentés

Az IBM legalább naponta egyszer biztonsági másolatot fog készíteni a termelési, a termelés előtti és a katasztrófa utáni helyreállítási adatokról egy helyi lemeztárhelyre. Az adatok közé tartoznak az infrastruktúra legfontosabb konfigurációi, a termékkonfiguráció, illetve a Bővítmények és fájlok, amelyek szükségesek a meghibásodott rendszer helyreállításához. A helyi biztonsági másolatokat a rendszer minden éjjel áthelyezi egy távoli tárolóhelyre, ahol hét napig megőrzi. A biztonsági mentések kiegészítik a Katasztrófa Utáni Helyreállítási Tervet.

## 1.8 Katasztrófa utáni helyreállítás

Az IBM helyreállítási képességeket fog biztosítani az Ügyfél számára az Ügyfél Termelési Környezetéhez tartozó 3. szintű katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatásban. Az IBM kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítéseket tesz a Katasztrófa Utáni Helyreállítás során az IBM SaaS termék visszaállítására 48 órás Helyreállítási Célidőtartam (RTO), valamint 24 órás Helyreállításipont-célkitűzés (RPO) mellett. Az IBM által bejelentett Katasztrófa esetén az IBM óránként tájékoztatja az Ügyfelet a helyreállítási folyamat állapotáról, beleértve az RTO és az RPO teljesítésének alakulását. A Katasztrófa Utáni Helyreállítási Környezet aktiválásakor a Termelés Előtti Környezet nem lesz elérhető.

## 1.9 Adattárhely-kiosztás

Az Ügyfél számára kiosztott adattárhely a Termelési Környezetre vonatkozik, és megfelelő méretű tárhelyet biztosít a Megrendelt Tételek két (2) évnyi előzményeinek tárolására, amire az Ügyfél a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint jogosult. Ezen korlátoknak a rendszer tárhelyeseményeinek alapján történő túllépése esetén az Ügyfelet terhelik a további tárhely kiosztásához kapcsolódó díjak.

## 1.10 Megosztott infrastruktúrán alapuló levelezési szolgáltatás (csak kimenő)

A kimenő levelek megosztott kézbesítése az IBM SaaS részét képezi. Az Ügyfél konfigurálhatja az alkalmazást úgy, hogy az üzletvitel szempontjából nem kritikus fontosságú e-mailek, értesítések, rendszerszintű állapothoz kapcsolódó e-mailek és/vagy e-mail-értesítések esetén is használhassa a megosztott erőforrásokat. Az IBM SaaS díjmentesen használható tranzakciós e-mailek esetében, az IBM azonban nem szavatolja a kézbesítést, nem támogatja a tömeges e-mail-kampányokat és nem biztosítja e-mailekkel kapcsolatos olyan problémák elhárítását, mint például a harmadik fél rendszeréből származó levélszemét. Az e-mailek szavatolt kézbesítése, a fejlett kézbesítési lehetőségek igénybe vétele, valamint a tranzakciós e-mailek és a marketingkampányok (tömeges e-mailek) támogatása érdekében az Ügyfél szerződést köthet egy különálló e-mail-szolgáltatásra (például: IBM Marketing Cloud). Harmadik fél levelezési szolgáltatásával való integrációhoz az ilyen szolgáltatást Bővítményeken keresztül kell biztosítani, és külön szerződést kell kötni a szolgáltatóval.

## 2. Telepítés és Üzemkész Állapot

Az IBM legfeljebb hat hónapig biztosít telepítési tevékenységeket az IBM SaaS Üzemkész Állapotra való felkészítéséhez. A telepítési tevékenységek az alábbiak:

- a. az IBM SaaS-környezetek létrehozása;
- b. az Alkalmazás legújabb változatának telepítése az összes kapcsolódó javítással együtt az Alkalmazáskörnyezetekben;
- c. hálózati kapcsolat és az Ügyfél háttérrendszereivel való kapcsolatok létesítése; valamint
- d. a Termelési Környezet előkészítése, ami lehetővé teszi az Ügyfél számára az Ügyfél Bővítményeire irányuló kezdeti telepítés végrehajtását.

Amennyiben a telepítési tevékenységek az IBM ellenőrzésén kívül eső okok miatt hat hónapnál tovább tartanak, az Ügyfelet minden hónap után egy Igény Szerinti Telepítési díj terheli. A telepítési tevékenységek nem foglalják magukban a megvalósítási szolgáltatásokat (beleértve az Ügyfél az IBM SaaS által támogatott e-kereskedelmi megoldásainak testreszabását, konfigurálását és megvalósítását, vagy az Ügyfél adott üzleti vagy műszaki igényeinek kielégítését – beleértve a mennyiségi követelményeket, a megjelenést és működést, valamint a felületre vonatkozó egyéb követelményeket és a Bővítmények létrehozását), amelyek egy különálló szolgáltatási megállapodás hatálya alá esnek.

Az „Üzemkész Állapot” a következő feltételek teljesülésekor valósul meg: (1) a telepítési tevékenységek elvégzése befejeződött; és (2) az Ügyfél végrehajtotta a Bővítmények kezdeti telepítését a Termelési Környezetben.

Az IBM SaaS ajánlat a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerinti havi előfizetési díjának felszámítása az Üzemkész Állapot elérésétől kezdődik.

### **3. Választható/további szolgáltatások**

#### **3.1 Választható környezetek**

Az alábbi választható környezetek az alapszintű IBM SaaS kiegészítésére, vagy önálló környezetként használhatók a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint.

a. Integrációs Környezethez kapcsolódó lehetőségek

Integrációs Környezetet biztosít különálló kódprogramok kezeléséhez vagy teszteléséhez. Az alábbi lehetőségek érhetők el:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Minőségbiztosítási Környezet

Tesztkörnyezetet biztosít különálló kódprogramok kezeléséhez és teszteléséhez. Az alábbi lehetőségek érhetők el:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Próbakörnyezet

Termelési Környezetet biztosít az ügyfelek egy részének, amely 12 hónapig üzemeltethető a termelési szabványoknak megfelelően. Ez a lehetőség a termelési szabványoknak megfelelően működik, és lehetővé teszi az ügyfelekkel való éles tesztelést. Az SLA és a katasztrófa utáni helyreállítás nem tartozik bele. Az alábbi lehetőségek érhetők el:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

#### **3.2 Hálózati integrációs lehetőségek**

Az alábbi lehetőségek támogatottak az Ügyfél hálózataival való integrációhoz, beszerzésük azonban nem kötelező.

a. Kapcsolatok engedélyezése az interneten keresztül

Korlátozza az IBM SaaS ajánlathoz vagy annak bizonyos részeihez való hozzáférést adott nyilvános internetes címek számára. A hozzáférés korlátozása lehetővé teszi az Ügyfél által kijelölt helyekhez való hozzáférés rugalmas korlátozását. Az engedélyezési listák kezelésének képessége az IBM SaaS részét képezi.

b. Virtuális magánhálózat (VPN) az interneten keresztül

Kiterjeszt egy magánhálózatot egy nyilvános hálózaton keresztül. A VPN egy pontok közötti virtuális kapcsolat létesítésével jön létre dedikált kapcsolatok, virtuális protokollbújtatás vagy forgalomtitkosítás használatával. Az IBM SaaS csak akkor igényel VPN hálózatot, ha egy integrációs kapcsolat nincs titkosítva vagy nincs megfelelő védelemmel ellátva az interneten. A magas rendelkezésre álláshoz redundáns rendszerekre van szükség. A VPN nem része az

Alapszintű Előfizetésnek, hanem az IBM SaaS egy külön megvásárolható Bővítője. A VPN az IBM Commerce on Cloud Add-on VPN választható összetevőn keresztül érhető el.

- c. Közvetlen kapcsolat a SoftLayer-szolgáltatáshoz  
Egymódusú száloptikai kapcsolatot (Single Mode Fiber, SMF) alkalmaz az Ügyfél távoli helye és a SoftLayer egy jelenléti pontja között egy Ügyfél által biztosított szolgáltatáson keresztül, nem kizárólagosan beleértve a MultiProtocol Label Switching (MPLS), a Metro Area Network (MAN) stb. szolgáltatást. A magas rendelkezésre állás érdekében redundáns rendszerekre van szükség, amelyek a SoftLayer-hálózaton belüli helyek elkülönítése érdekében megszüntethetők. A Közvetlen Kapcsolat nem része az Alapszintű Előfizetésnek, hanem az IBM SaaS egy külön megvásárolható Bővítője.
- d. Tartalomkézbesítési hálózat (CDN)  
A vállalat igényeitől függően szükség lehet rá a végfelhasználók számára biztosított teljesítmény növelése érdekében. A végfelhasználók lehetnek e-kereskedelmi vásárlók vagy ügyfélszolgálati képviselők, akik a vállalkozás jellege miatt egy adott régió különböző pontjain vagy különböző régiókban tartózkodhatnak. A CDN nem képezi az IBM SaaS részét. Az Ügyfél felelőssége az olyan külső CDN kiértékelése, üzembe helyezése és beszerzése, amely az Ügyfél teljesítménnyel kapcsolatos igényeinek a kielégítéséhez szükséges.

### 3.3 IBM SaaS-bővítvények

- a. Az alábbi bővítvények érhetőek el az összes Alapszintű Előfizetés esetén:
  - (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud  
Ügyfélszolgálati képviselő láthatóságát, valamint az értékesítési és rendelési folyamatok végrehajtását biztosítja az IBM Commerce vagy az IBM Order Management szolgáltatáson belül.
  - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade  
Az üzletvitel jobb folytonosságát biztosítja a négy óra RTO és a két óra RPO révén.
  - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
Kapcsolatot létesít az IBM SaaS és egy távoli adatközpont között az MPLS, MAN vagy hasonló magánszolgáltatást használó egy gigabites fizikai rendszer használatával.
  - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
Kapcsolatot létesít az IBM SaaS és egy távoli adatközpont között az MPLS, MAN vagy hasonló magánszolgáltatást használó 10 gigabites fizikai rendszer használatával.
  - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
Támogatást biztosít a nem 1. súlyosságú szintű problémák esetén egy további második vagy harmadik időzónában.
- b. Az alábbi bővítvény csak az IBM Commerce Service Alapszintű Előfizetés esetén érhető el:
  - (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
Lehetővé teszi az Ügyfél számára összetett termékek és szolgáltatások testreszabását a webes áruházban több beállítás és tétel-specifikus üzleti szabályok alapján.
- c. Az alábbi bővítvények csak az IBM Order Management Service Alapszintű Előfizetés esetében érhetőek el:
  - (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
Automatikusan hoz létre a beszállítóknak elküldendő megrendeléseket közvetlen kiszállítás vagy készletfeltöltés céljából, kezeli a megrendelések életciklusát és nyomon követi a kiveteleket, beleértve a megrendelés állapotának frissítését a kapcsolódó megrendelésből.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
Biztosítja a kézbesítési, telepítési és egyéb bővítvény-szolgáltatások ütemezését a rendelési tranzakció időpontjában. Szabályalapú ígértételt, szolgáltatókiválasztást és

személyzetkiosztást alkalmaz a készlet, a kézbesítés és a szolgáltatások teljesítésének integrált vezérlése által.

(3) IBM Order Management Pricing

Általános többcsatornás árképzési szolgáltatásként biztosít szabályalapú árképzést konfigurált rendelések alapján.

(4) IBM Order Management Quoting

Lehetővé teszi ajánlatok létrehozását és egyeztetését, automatizálja a jóváhagyási folyamatot és érvényesíti az árszabályokat.

(5) IBM Order Management Configurator

Lehetővé teszi az ügyfelek, valamint az értékesítési képviselők és partnerek számára összetett termékek és szolgáltatások testreszabását több beállítás és tételspecifikus üzleti szabályok alapján.

(6) IBM Order Management Store

Globális nézetet biztosít a fizikai áruház készletéről, amelyet az áruház alkalmazottai kezelhetnek:

(a) a készlet valós idejű ellenőrzése és megrendelés,

(b) alternatív teljesítési lehetőségek,

(i) átvétel az áruházban,

(ii) kiszállítás az áruházból,

(iii) közvetlen kiszállítás az elosztóközpontból,

(c) különleges megrendelések.

(7) IBM Order Management Store Inventory Management

Lehetővé teszi a raktár felhasználói számára a készlet helyére vonatkozó fejlett információk (hol található a készlet a raktárban) és szolgáltatások használatát, például több megrendelés egyidejű felvételét a raktáron való egyszeri áthaladás során.

### 3.4 Használatalapú fizetéses szolgáltatások

Az olyan naptári hónapok esetében, amelyekben az IBM SaaS által támogatott óránkénti Megrendelt Tételek száma meghaladja a Megrendelt Tételek maximális, jogosultságban foglalt számát, az Ügyfél az alábbi Ajánlatra Vonatkozó Szabványok szakaszban meghatározott szabványhoz képest növelheti az adatlöket-kezelési képességeket. Az adatlöket-kezelési képesség óránként 1000 Megrendelt Tétellel növelhető, és használat alapján fizetendő. Az Ügyfélnek azokban a hónapokban kell díjat fizetnie, amelyekben a kibővített feldolgozási kapacitást kérte, és csak addig, amíg a képesség elérhető marad az Ügyfél általi használat számára. A szolgáltatást legalább 60 nappal korábban kell megrendelni azon hónap(ok) előtt, amikor az adatlöket várhatóan bekövetkezik. Az adatlöket-kezelési képesség az alábbi ajánlatokra vonatkozik:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

### 3.5 Igény Szerinti Telepítési Szolgáltatások és Telepítési Szolgáltatások

a. Az Igény Szerinti Telepítési Szolgáltatások minden Alapszintű Előfizetés esetében elérhetők a hat hónapos telepítési időszak letelte után, amennyiben nem sikerült elérni az Üzemkész Állapotot a hat hónapon belül. Az Igény Szerinti Telepítés díjának felszámítása azon hónapok után történik, amelyek során az IBM SaaS nem érte el az Üzemkész Állapotot. Az alábbi Igény Szerinti Telepítési Szolgáltatások érhetők el:

- IBM Commerce Service On Demand Set-up
- IBM Order Management Service On Demand Set-up
- IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up

b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up

Ez a Telepítési Szolgáltatás további Szolgáltatáskérési időszakot biztosít az Ügyfél számára, amelyet az Alapszintű Előfizetéshez tartozó havi Szolgáltatáskérési Időszakon felül használhat fel.

- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up  
Ez a Telepítési Szolgáltatás az előfizetés alapján elérhető Direct Connect 1 GB ajánlatot biztosítja. A Telepítési Szolgáltatás szükséges az ajánlat használatának támogatásához.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up  
Ez a Telepítési Szolgáltatás az előfizetés alapján elérhető Direct Connect 10 GB ajánlatot biztosítja. A Telepítési Szolgáltatás szükséges az ajánlat használatának támogatásához.

# 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 naplójánia 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 eseménynek az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az alábbiakat:

- a. ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét;
- b. az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat;
- c. az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat;
- d. a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat;
- e. az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket;
- f. Bővítvényeket;
- g. a Bővítvények hibás működését a megfelelő API vagy a Szolgáltatásból való Felhasználói Kilépés alkalmazása vagy hívása, illetve ezek megfelelő bővítése tekintetében;
- h. a szolgáltatás API-jának vagy funkcióinak nem megfelelő használatát;
- i. az IBM ellenőrzésén kívül eső bármilyen konfigurációt, beállítást vagy módosítást, amely hatással van a rendelkezésre állásra;
- j. azt az esetet, amikor az IBM nem képes bevezetni egy Biztonsági Javítást a termelésben, mivel az Ügyfél elutasítja a bevezetést, vagy egyéb módon meggátolja azt; illetve
- k. az IBM SaaS ajánlatnak az Ajánlatra Vonatkozó Szabványok korlátain túlmenő használatát.

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.

A csomagban értékesített IBM SaaS (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttesen vannak értékesítve egyetlen ajánlatként, kombinált áron) esetén a visszatérítés számításának alapját a csomagban értékesített IBM SaaS ajánlat kombinált árának egyetlen hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS ajánlatok havi előfizetési díja képezi. Az Ügyfél egyszerre csak egyetlen, csomagban értékesített IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban nyújthat be követelést.



## 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)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
<95,0%	10%

\*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 500 perc Állásidő egy szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc	= 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során
összesen 43 200 perc	

### 2.1 Kizárások

Az SLA nem vonatkozik a következőkre: (1) a Próbakörnyezetre; (2) ha az Ügyfél megszegte a Szolgáltatásleírásban vagy a Megállapodásban meghatározott bármely anyagi kötelezettséget, korlátozás nélkül beleértve a megvásárolt előfizetési szinteket vagy bármely, a Tranzakciós Dokumentumban szereplő fizetési kötelezettség megszegését; (3) ha az IBM nem képes bevezetni egy Biztonsági Javítást a termelésben, mivel az Ügyfél elutasítja a bevezetést vagy egyéb módon meggátolja azt; (4) a Bővítményekre; a Bővítmények hibás működésére a megfelelő API vagy a Szolgáltatásból való Felhasználói Kilépés alkalmazása vagy hívása, illetve ezek megfelelő bővítése tekintetében; (5) egy IBM SaaS API vagy IBM SaaS-funkció nem megfelelő használatára; illetve (6) az IBM ellenőrzésén kívül eső bármilyen konfigurációra, beállításra vagy módosításra, amely hatással van a rendelkezésre állásra.