

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## IBM Emptoris Program Management 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 Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. **Engedélyezett Felhasználó (Authorized User)** – 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.

Az IBM SaaS vonatkozásában az Engedélyezett Felhasználó jogosultsága az Engedélyezett Felhasználóra nézve egyedi és nem osztható meg, illetve kizárólag az Engedélyezett Felhasználó jogosultságának másik személyre történő állandó átruházása esetén rendelhető hozzá másához.

- b. **Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- c. **Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében

(PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

### **3. Díjak és számlázás**

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### **3.1 Részleges Havi Díjak**

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

#### **3.2 Távoli szolgáltatás díjai**

A Távoli Szolgáltatásokat és a karbantartási előfizetéseket az IBM egy távoli helyen vagy egy IBM telephelyen biztosítja. A projekttervek és projektdokumentációk IBM tulajdonú dokumentumokként lesznek elküldve, az Ügyfél számára korlátlan másolási és üzleti tevékenységhez történő újrafelhasználási joggal. Az IBM vállalja, hogy a megrendelési bizonylat kiállításához képest 20 munkanapon belül szállítási erőforrásokat biztosít, és heti projektállapot-jelentéseket készít. A távolról biztosított szolgáltatások teljes rendelkezésre állása a szolgáltatási tevékenység kezdetétől számított 150 napon belül várható.

#### **3.3 Ellenőrzés**

Az Ügyfél i) az IBM és annak független könyvvizsgálója részére a jelen Megállapodásnak való megfelelés ellenőrzéséhez szükséges ésszerű mértékben megőrzi, és kérésre biztosítja a megfelelő nyilvántartási adatokat, rendszereszköz-kimeneteket és az Ügyfél telephelyeihez való hozzáférést, és ii) haladéktalanul gondoskodik minden szükséges felhatalmazásról és a felmerülő díjak megfizetéséről az IBM adott időszakra vonatkozó díjszabásának megfelelően, valamint az ilyen típusú ellenőrzés eredményeképpen felmerülő egyéb költségek megfizetéséről, az IBM által kiállított számla alapján. A megfelelő ellenőrzésre vonatkozó kötelezettségek az IBM SaaS időszaka alatt és az annak lejáratától számított további két évig hatályosak.

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

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (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 lejáta után a naptári hónap végéig elérhető marad.

### **5. Technikai Támogatás**

Az IBM rendelkezésre bocsátja az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvet, amely a technikai támogatás kapcsolati információit, illetve egyéb információkat és folyamatokat tartalmaz. A Technikai Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el. Az IBM SaaS ügyfélszolgálati kérvények nyomán követéséhez az alábbi kritikussági szintek használatosak:

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> 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. Megjegyzés: A hét minden napján, napi 24 órában együttműködünk az Ügyféllel a kritikus problémák megoldásán, amennyiben az Ügyfél rendelkezik elérhető műszaki erőforrással a munka időtartamára.	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 használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kiseb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	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

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

### 6.1 Általános rendelkezések

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM nyilvánosan hivatkozhat az Ügyfélre mint az IBM SaaS egy előfizetőjére a sajtóban vagy marketingkommunikációiban.

### 6.2 Harmadik fél által biztosított webhely és szolgáltatások

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS ajánlat tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM SaaS felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

### 6.3 Adatok

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

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek: Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK

számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Kanada, India, Írország és az Amerikai Egyesült Államok. Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához és támogatásához szükséges. Az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbításakor a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, az EU Mintazáradékot tartalmazó megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU Bizottsági Határozat értelmében, az opcionális záradékok nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

#### **6.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelkezésekről az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

#### **6.5 Biztonsági mentés**

A rendszer a termelési példányok esetében naponta, a nem termelési példányok esetében pedig hetente készít biztonsági mentéseket. Az IBM a termelési példányok esetében legfeljebb 90 napig, nem termelési példányok esetében pedig legfeljebb hét napig őrzi meg az Ügyfél adatainak biztonsági másolatát. Az Ügyfél felelős az IBM SaaS biztonságának olyan módon történő konfigurálásáért, amellyel megelőzhető, hogy a felhasználók adatokat töröljenek, és az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy az adatok törlése esetén az IBM nem kötelezett visszaállítani az ilyen törölt adatokat, és amennyiben elérhetők, további díjat számíthat fel az ilyen jellegű erőfeszítésekért.

#### **6.6 Az IBM SaaS lejárata**

Az Ügyfél az IBM SaaS lejárataig vagy megszüntetéséig az IBM SaaS bármelyik biztosított jelentéskészítési vagy exportálási szolgáltatását használhatja az adatok kinyeréséhez. Az egyéni adatkinyerési szolgáltatások egy külön megállapodás alapján érhetők el. Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS lejárati vagy megszüntetési dátumát megelőző 30 napon belül kér támogatást, az IBM visszaszolgáltatja az Ügyfélnek az Ügyfél tartalmának elektronikus másolatát a natív alkalmazásformátumban.

#### **6.7 Az IBM SaaS frissítései**

Az IBM közös megegyezés alapján meghatározott időpontban IBM SaaS szoftverfrissítéseket telepít és konfigurál a termelési vagy a nem termelési példányokra, az Ügyfél időzónájának megfelelő munkaidőbeli ütemezési rendelkezésre állástól függően. Az Ügyfél kérheti az ütemezést hétfőig is, az IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential vagy az IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support előfizetés rendelkezésre állásától függően. Az IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support előfizetői prioritást élveznek a hétfői frissítési ütemezések tekintetében.

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

#### **6.8 Adatbázis-frissítések**

Az IBM minden egyes megvásárolt, nem termelési rendszer esetében negyedévente (vagy Premium szintű támogatás esetén akár maximum negyedévente négyszer) másolatot készít a termelési adatbázis tartalmáról az Ügyfél nem termelési környezetébe. A frissítési szolgáltatások végrehajtása egy közös megegyezés alapján meghatározott időpontban történik, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

## **6.9 Az ügyfél által biztosított tanúsítványok**

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

## **6.10 Katasztrófa utáni helyreállítás**

Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS aktuális, támogatott verzióját futtatja, ha az Ügyfél megvásárolt legalább egy nem termelési környezetet, nagyobb rendszerzavar esetén, amelyet természeti katasztrófa okoz (pl. tűz, földrengés, árvíz stb.), a katasztrófa utáni helyreállítás a kereskedelmi szempontból észszerű erőfeszítésekkel történik az Ügyfél termelési adatainak az Ügyfél egyik nem termelési környezetébe történő visszaállítására, 72 órás helyreállítási célkitűzés mellett. Ez nem tekinthető jótállásnak, és nem érhető el hozzá szolgáltatásszint-megállapodás.

## **6.11 Halmozott jogosítványokra vonatkozó követelmények**

Az Ügyfélnek Pétányjogosultságot és megfelelő Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat kell beszereznie az IBM Emptoris Program Management on Cloud IBM SaaS Felhasználói számára.

## **6.12 Jogosultság nem kötelező**

Az IBM SaaS ajánlat magában foglalja a rendszergazda felhasználókat. Az Ügyfélnek nem szükséges Engedélyezett Felhasználó jogosultságokat beszereznie az IBM SaaS Rendszergazda felhasználói számára. A Rendszergazdai felhasználók jogosultak beállítani az alkalmazás- és adatszintű engedélyeket a kiadásszerepkörkhöz/-csoportokhoz, módosítani az alkalmazás tulajdonságait, konfigurálni a dimenziókat, mérőszámokat és attribútumokat, valamint konfigurálni a Strategic Supply Management Platform belső és külső felhasználóit, szervezeteit, adatforrásait, csoportjait, szerepköreit, munkafolyamatait, kategóriáit és fő beszállítói rekordjait.

## „A” Függelék

### 1. IBM SaaS Leírás

Az IBM Emptoris Program Management on Cloud olyan képességeket biztosít a végfelhasználóknak, amelyekkel valós idejű programláthatóságot kaphatnak, és aktívan kezelhetik a különféle programkezelési műveleteket. A konfigurálható űrlapok és munkafolyamatok lehetővé teszik a végfelhasználóknak a fő programfeladatok kezelését. Az IBM SaaS ajánlat lehetővé teszi a végfelhasználók számára a megtakarítások és programcélok megelőző jellegű megfigyelését, mérését és nyomon követését a műszerfalakon és jelentéskészítési képességeken keresztül. Ez az ajánlat a következőket foglalja magában:

#### a. Feladatkezelés

Képességek feladatok létrehozására, szerepek hozzárendelésére, riasztások és értesítések létrehozására, valamint ezek összekapcsolására a szülőprojektekkel. A felhasználók mérföldköveket is létrehozhatnak a feladatokhoz, amelyeket összekapcsolhatnak a beszerzési eseményekkel és szerződésekkel. Szabályalapú állapotok biztosítják a feladatok frissítéseit, valamint betekintést abba, hogy a projekt befejezése az ütemezésnek megfelelően várható-e;

#### b. Program- és projektkezelés

A program- és projektkezelési képességek lehetővé teszik a felhasználók számára sablonok felhasználását a több feladatból álló projektek létrehozásához, valamint csapatok és erőforrások hozzárendeléséhez ezen projektekhez. A felhasználók megfigyelhetik a projekteket és a programokat, megtekinthetik a problémákat és a figyelmeztetéseket, valamint nyomon követhetik a megtakarításokat a projektek vagy a programok szerint.

#### c. Műszerfalak és jelentések

Egyetlen központi helyen, egyéni műszerfalak és jelentések révén enged betekintést a beszerzési kezdeményezésekbe. Lehetővé teszi a felhasználónak az előrehaladás nyomon követését és a feladat vagy mérföldkő alapján történő jelentést.

#### d. Megtakarítások nyomon követése

Rögzíti a projektenként vagy feladatonként elért megtakarításokat, valamint automatikusan összegyűjti a jóváhagyott megtakarításokat projekt- és programszinten. Lehetőségeket biztosít a jóváhagyási munkafolyamatok létrehozásához a megtakarítási programok és a jelentéskészítés számára.

#### e. Problémák nyomon követése

Nyomon követi a munkafolyamatokra, programokra és projektekre hatással lévő problémákat és kockázatokat. A fő mérföldkövek áttekintését biztosítja azok elérésekor, és lehetővé teszi a felhasználóknak a szűk keresztmetszetek megfigyelését. Automatikusan beállítja a feladat állapotát a probléma/kockázat súlyossága alapján, és megakadályozza az aktív problémákkal rendelkező feladatok lezárását.

#### f. Erőforrás-kezelés

Betekintést enged az erőforrások felhasználásába, és nyomon követi a felhasználónkénti hozzárendelt feladatokat és a feladatokra szánt napok számát. Jelentéseket készít a feladatok átlagos időtartamáról, befejezéséről és az egyéb fő teljesítménymutatókról (KPI-kről).

#### g. Munkafolyamat-kezelés

Lehetővé teszi a felhasználóknak a munkafolyamatok grafikus modellező segítségével történő létrehozását, továbbá riasztások és értesítések hozzárendelését.

#### h. Biztonság

Programra, projektre, feladatra vagy mérföldkőre vonatkozó szerepkör-alapú biztonsági korlátok használatával kezel adott felhasználói szerepköröket és hozzáféréseket.

#### i. Kéréskezelés

Lehetővé teszi, hogy a felhasználók konfigurált űrlapok alapján hozzanak létre kéréseket. A Kéréskezelés a konfigurált munkafolyamat-kezelés használatával irányítja a kéréseket a megfelelő felhasználókhoz.

Az IBM SaaS lehetővé teszi az Ügyfél számára olyan információkat tartalmazó tartalmak bevitelét és kezelését, amelyek személyes adatoknak („PI”) minősülhetnek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint:

- kapcsolatfelvételi információk (név, cím, e-mail, telefonszám, alkalmazotti azonosító, költségközpont)
- műszaki azonosítók (felhasználónév, jelszó, IP-címek, MAC-címek)

A jelen IBM SaaS tervezéséből fakadóan nem felel meg a bizalmas személyi adatokra, védett egészségügyi adatokra és egyéb szabályozott tartalmakra 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. Az Ügyfél semmilyen körülmények között nem használhatja az IBM SaaS szolgáltatásait védett egészségügyi adatok gyűjtésére, feldolgozására és tárolására.

Az IBM SaaS titkosítja a tartalmat az IBM hálózat és a hálózati hozzáférési pont vagy a végfelhasználó gépe közötti átvitelhez. Az IBM SaaS akkor is titkosítja a tartalmat, ha az nyugvó állapotban vár az adatátvitelre, amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS 10.1.1 vagy újabb változatát használja; ellenkező esetben az Ügyfél felelőssége a tartalom titkosítása, mielőtt a tartalmat hozzáadja az IBM SaaS termékhez.

## 2. Választható jellemzők (feature)

### 2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Az Ügyfelek számára engedélyezett a programkezelési és a kéréskezelési táruk elérése és keresése, a jelentések megtekintése, a kérések létrehozása, a munkafolyamatokban jóváhagyóként vagy útválasztóként történő részvétel, az értékelések fogadása és azokra válasz adása, a feladatok és/vagy kérések fogadása és azokra válasz adása, a társított feladatok állapotának fogadása és frissítése, valamint a kockázati riasztások fogadása.

### 2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Ez az ajánlat felhasználható az Ügyfél nem termelési célú tevékenységeinek részeként, nem kizárólagosan beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, kiadás előtti tesztelési és minőségbiztosítási tevékenységeket és/vagy az IBM SaaS ajánlathoz közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett, belső használatú kiegészítésekre és kiterjesztésekre irányuló fejlesztést.

## 3. Prémium szintű támogatási ajánlatok

### 3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Ez az ajánlat negyedévente legfeljebb négy adatbázis-frissítést, egy továbbfejlesztett, 99,7%-os Szolgáltatásszint-szerződési (Service Level Agreement, SLA) célkitűzést, valamint a frissítések a munkaidő helyett hétféligre történő ütemezését tartalmazza.

Az IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support egy Gyorsított értékteremtési vezető (Accelerated Value Leader, AVL) kirendelését is magában foglalja. Az AVL személye lehet az IBM egy alkalmazottja vagy alvállalkozója, aki az alábbi feladatokat látja el:

- Problémakezelés

Az IBM rendszeres állapotfrissítéseket biztosít, megvalósítja a problémákkal kapcsolatos kommunikációt az Ügyfél és az IBM között, előmozdítja a nyitott problémák megoldását és havi rendszerességgel biztosít felügyeleti jelentéseket a tevékenységekkel kapcsolatban.

- Megelőző jellegű támogatás

Az IBM megadja annak a személynek a névvel ellátott kapcsolattartási információit, aki útmutatást és segítséget nyújt az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban az abban jelentkező problémák csökkentése vagy megelőzése érdekében. Ezek a tevékenységek többek között a következők lehetnek: az Ügyfél riasztása más Ügyfelek által tapasztalt hivatalos programelemzési jelentésekre (más néven APAR jelentésekre), segítségnyújtás kockázatmérséklési tervek kifejlesztésében,

amikor változtatásokat – például frissítéseket – javasolnak az Ügyfél környezetében, részvétel a termék életciklusának és a karbantartás tervezésében, valamint időszakos jelentések biztosítása.

- Készségek megosztása

Az IBM biztosítja az Ügyfél IBM SaaS rendszerrel kapcsolatos készségeinek fejlesztését vezető műszaki szakemberek által tartott előadásokra való meghívásokkal, valamint a műszaki információkhoz való korai hozzáférés biztosításával.

Az Ügyfél vállalja a következőket:

- kijelöl egy Elsődleges Kapcsolattartót, akinek felelősségei közé tartozik a támogatási hibajegyekkel kapcsolatos információk, frissítések és javítások fogadása és terjesztése, a függőben lévő támogatási hibajegyek prioritizálása, valamint az incidensekkel kapcsolatos állapotjelentések áttekintése, mielőtt felvenné a kapcsolatot az IBM vállalattal támogatás igénylése céljából;
- eljuttatja az Elsődleges Kapcsolattartó kapcsolattartási információit az IBM SaaS érvényességének kezdetekor, valamint 30 napos előzetes értesítést küld írásban az IBM számára az Elsődleges Kapcsolattartóval kapcsolatos bármely változásról az AVL vezetőn keresztül; és
- részt vesz az AVL által levezényelt konferenciahívásokon.

### 3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Ez az ajánlat tartalmazza az IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support minden jellemzőjét, valamint az alábbiakat is:

- Távrolról Biztosított Éves Állapotellenőrzési Szolgáltatás  
Az IBM biztosítja az Ügyfél konfigurációjának, valamint az IBM SaaS üzembe helyezésének és használatának állapotellenőrzési becslését. A becslés tartalmazni fogja az IBM SaaS használatának javításra vonatkozó eredményeket és javaslatokat. A jelen szolgáltatás részeként az IBM át fogja tekinteni az Ügyfél szolgáltatásbevezetésének eredeti dokumentációját, át fogja tekinteni a nyitott APAR jelentéseket, végfelhasználói interjúkat fog készíteni, át fogja tekinteni az Ügyfél IBM SaaS konfigurációját, biztosítani fogja az integrációk és az egyes modulok szokásos jellemzőinek becslését, és egy eredményeket, megfigyeléseket és javítási javaslatokat tartalmazó elemzési jelentést fog nyújtani.
- Távrolról Biztosított Frissítési Szolgáltatás  
Az IBM frissítési szolgáltatásokat biztosít azon Ügyfelek számára, akik az IBM SaaS 10.0-ás vagy újabb változatával rendelkeznek, amelynek keretében az adott változat újabb kiadására frissíthetik rendszerüket. Az Ügyfél köteles előfizetni egy nem termelési környezetben telepített IBM SaaS szolgáltatásra, elolvasni az új kiadások minden dokumentációját, létrehozni és birtokolni a frissítési projekttervet és benyújtani a frissíteni kívánt IBM SaaS rendszerre vonatkozó megfelelő Támogatási hibajegyeket. Az IBM útmutatást nyújt az Ügyfél projekt- és felhasználóhozáférés-biztosítási terveivel kapcsolatban, biztosítja az IBM SaaS konfigurációs fájljainak áttekintését és irányítását, az új funkciók áttekintését, valamint segíti az Ügyfelet a frissítés tesztelésében.
- Egyéni kód telepítése  
Az IBM biztosítja az IBM szakmai szolgáltatások (amelyre a felek között egy külön létrejött megállapodás vonatkozik) által, az IBM SaaS részeként létrehozott egyéni kód telepítését.
- Negyedéves üzleti áttekintések  
Az IBM kapcsolatba lép az Ügyféllel az Ügyfél IBM SaaS példányának áttekintése céljából, beleértve a bevezetés Ügyfél általi megvalósítását, az aktuális tevékenységeket, a problémákat és a jövőbeli terveket.
- Hétvégi frissítések prioritásos ütemezése  
Az Ügyfél előnyben részesül a hétvégi frissítések ütemezése során az Ügyfél és az IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support ajánlatot megvásárló más Ügyfelek számára fenntartott időpontok révén.
- Külső kód  
Az Ügyfélnek előfizetéssel kell rendelkeznie az IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support ajánlatra annak érdekében, hogy egyéni műtermékeket, például felhasználói kimeneteket, illesztőfelületeket vagy egyéb külső folyamatokat telepíthessen az IBM SaaS rendszerben.



## 4. Távolról Biztosított Szolgáltatások

Annak érdekében, hogy az IBM biztosítani tudja a Szolgáltatási ajánlatot, az Ügyfél:

- kijelöli az Ügyfél kapcsolattartóját, aki az Ügyfél részéről az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatos kommunikációért felel. Ez a személy jogosult lesz az Ügyfél nevében eljárni a jelen IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatos összes ügyben; közvetítőként fog eljárni az IBM és az Ügyfél összes olyan osztálya között, amely részt vesz az IBM SaaS szolgáltatásban; részt vesz a projektállapot-megbeszéléseken, információkat nyújt és szerez be, döntéseket hoz az IBM kérésére három (3) munkanapon belül; szükség szerint segít megoldani és a megfelelő szintre továbbítani az IBM SaaS problémáit az Ügyfél szervezetén belül;
- hozzáférést biztosít az IBM számára az Ügyfél IBM SaaS adattárához;
- együttműködik az Ügyfél feladatainak és tevékenységeinek végrehajtása érdekében;
- elfogadja és egyetért azzal, hogy ezeket a Szolgáltatásokat úgy tervezték, hogy egy üzleti terület vegye használatba a szoftvert, meghatározott követelményekkel. Az IBM SaaS támogatja a több üzleti területen történő üzembe helyezést, de további területekhez további Szolgáltatási ajánlatok lehetnek szükségesek;
- biztosítja az Ügyfél üzleti követelményeit a megvásárolt Szolgáltatási ajánlatok tekintetében;
- felelősséget vállal a tesztervek, a kapcsolódó tesztparancsfájlok és a hozzájuk tartozó adatok fejlesztéséért és megvalósításáért;
- felelősséget vállal a végfelhasználói üzleti eljárások fejlesztéséért és az engedélyezési szolgáltatások végfelhasználóknak történő fejlesztéséért és biztosításáért; valamint
- konzultál az IBM vállalattal olyan harmadik felekkel történő kapcsolatfelvétel előtt, amelyeknek a munkája befolyásolhatja az IBM szolgáltatásnyújtási képességeit, illetve felelősséget vállal a harmadik felek kezeléséért és teljesítményéért.

### 4.1 Szolgáltatási ajánlatok

#### 4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

Az IBM egy kéréstípus esetében biztosítja a megfelelő szolgáltatásokat egy kéréskezelési rendszer kialakításához az Ügyfél metaadatai, kérés-munkafolyamatai és a kapcsolódó értesítések számára. Az IBM egy 8 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az Ügyfél igényeinek kielégítése és a választott kéréstípussal kapcsolatos alábbi elemek áttekintése érdekében: metaadat-követelmények, munkafolyamat-követelmények, értesítéskövetelmények, felhasználói szerepek, a kérelemhez rendelt biztonsági intézkedések és szervezeti háttér, valamint a jelentési követelmények. Az IBM legfeljebb 16 órányi rendszergazdai támogatást biztosít a kérés szerkezet konfigurálásához, illetve legfeljebb nyolc órányi végfelhasználói képzéstartalom-fejlesztést. Az IBM egy prototípust alakít ki egy nem termelési környezetben a tervezésben használt megközelítésnek megfelelően. Az IBM kis számú konfigurációt épít be a termelési IBM SaaS környezetbe, ezzel segítve, hogy az Ügyfél csapata befejezhesse a kiépítést. Ez egy kéréstípust tartalmaz, valamint a kéréssel kapcsolatos legfeljebb 10 további, az Ügyfél számára kialakított metaadatmezőt, legfeljebb öt munkafolyamatot a kéréshez, legfeljebb 15 döntési pontot a munkafolyamatokban, legfeljebb három értesítést a kéréshez, valamint legfeljebb két felhasználói szerepet megfelelő biztonsági konfigurációval az Ügyfél igényei szerint. Az IBM támogatást biztosít az Ügyfél számára a tesztelési tevékenységekhez, beleértve a szoftveres problémák követését és az eskalációkezelést az 1. súlyossági szintű IBM-hibajegyekhez. Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement szolgáltatást ezzel a szolgáltatással egy időben meg kell vásárolni és teljesíteni kell, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

#### 4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

Az IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement átadását követően az IBM szolgáltatásokkal segíti egy további kéréstípus konfigurálását az IBM SaaS termékben. Az IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

#### 4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM szolgáltatások projektkezelési képességek biztosításához az Ügyfél metaadatai, a projekt munkafolyamata, valamint a kapcsolódó értesítések számára egy projektsablon esetében. Az IBM egy 8 órás tervezési műhelyfoglalkozást tart az Ügyfél igényeinek kielégítése és a választott projektsablonnal

kapcsolatos alábbi elemek áttekintése érdekében: projektfeladatok, metaadat-követelmények, munkafolyamat-követelmények, a projekt értesítéseinek követelményei, felhasználói szerepek, a projekthez rendelt biztonsági intézkedések és szervezeti háttér, valamint a projekt jelentési követelményei. Az IBM legfeljebb 16 órányi rendszergazdai támogatást biztosít a projektszerkezet konfigurálásához, illetve legfeljebb nyolc órányi végfelhasználói képzéstartalom-fejlesztést. Az IBM egy prototípust alakít ki egy nem termelési környezetben a tervezésben használt megközelítésnek megfelelően. Az IBM kis számú konfigurációt épít be közvetlenül a termelési IBM SaaS környezetbe, ezzel segítve, hogy az Ügyfél csapata befejezhesse a kiépítést. Ez egy projektsablont tartalmaz, valamint a projekttel kapcsolatos legfeljebb 10 további, az Ügyfél számára kialakított metaadatmezőt, legfeljebb öt munkafolyamatot a projekthez, legfeljebb 15 döntési pontot a munkafolyamatokban, legfeljebb három értesítést a projekthez, valamint legfeljebb két felhasználói szerepet megfelelő biztonsági konfigurációval az Ügyfél igényei szerint. Az IBM támogatást biztosít az Ügyfél számára a tesztelési tevékenységekhez, beleértve a szoftveres problémák követését és az eskalációkezelést az 1. súlyossági szintű IBM-hibajegyekhez. Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement szolgáltatást ezzel a szolgáltatással egy időben meg kell vásárolni és teljesíteni kell, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

Az IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement átadását követően az IBM szolgáltatásokkal segíti egy további projektsablon konfigurálását az IBM SaaS termékben. Az IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement szolgáltatást a jelen szolgáltatással egy időben kell megvásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement**

Az IBM szolgáltatásbevezetési szolgáltatásokat biztosít az Ügyfél rendszergazdái számára az IBM SaaS szolgáltatáshoz. Ezek tartalmazni fogják a rendszergazdai funkciók működésének áttekintéseit, megbeszéléseket a bevált gyakorlatokról, gyakorlati tapasztalatszerzést a rendszergazdai funkciók végrehajtásáról egy teszhelyen, és válaszadást biztosítanak az Ügyfél konkrét kérdéseire a bevezetési oktatás során. Az IBM műhelyfoglalkozást tart az IBM SaaS rendszergazdai funkcióiról, amelynek keretében bemutatja a kéréstípusokat és a projektsablonokat, a kapcsolódó metaadatokat, a munkafolyamatot, a felhasználói szerepeket és a biztonsági funkciókat, a jelentéskészítést, valamint az értesítések konfigurálását. A műhelyfoglalkozás tartalmazni fog egy funkcionális áttekintést, valamint gyakorlatokat is, amelyek segítségével az Ügyfélfelhasználók jobban megismerhetik a szoftvert. Az IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement vagy az IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement szolgáltatást ezzel a szolgáltatással egy időben meg kell vásárolni és teljesíteni, vagy a szolgáltatás nyújtása előtt kell teljesíteni.

# IBM Felhasználási Feltételek (ToU) – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## "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 SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb harminc munkanappal az IBM SaaS elérhetőségét befolyásoló esemény 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 személytől 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.

A csomagban értékesített IBM SaaS ajánlatok (önálló IBM SaaS szolgáltatások, 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)
< 99,7% a Premium szintű támogatást megvásárló Ügyfelek esetén	2%
< 99,0%, ha az Ügyfél nem vásárolt Premium szintű támogatást	2%
< 97,0%	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.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma a Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 500 perc Állásidő egy szerződéses hónapban

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során</p>
---	--