

IBM Cognos Territory and Quota Management

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. A Hozzáférés olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS az Ügyfél Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- b. A Jogosult Felhasználó olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Jogosult 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 Jogosult Felhasználók számát.
- c. A Választható Résztvevő olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Választható Résztvevő minden olyan természetes vagy jogi személy, amely jogosult az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett szolgáltatásnyújtási programban való részvételre. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél felhasználási engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Választható Résztvevő hozzáféréseit.
- d. A 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.

- e. A Millió Rekordtétel olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Rekord olyan adat, amely az IBM SaaS által felügyelt bármilyen fizikai vagy elektronikus dokumentumot képvisel, beleértve, de nem kizárólagosan a hívások részletes rekordjait, számlákat, terveket, megrendeléseket, ajánlatokat, nyugtákat, visszatérítéseket, vételi megbízásokat, ütemzéseket és szállítmányokat. A Rekordtétel az IBM SaaS használatával feldolgozott Rekordokon belüli tételelemek. Megfelelő Millió Rekordtétel jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az IBM SaaS által, az Ügyfél felhasználási engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során feldolgozott Rekordtétel teljes számát.
- f. Az Örökölt Kedvezményezett és az Örökölt Ajánlathoz Kapcsolódó Szerződés olyan mértékegységek, amelyek alapján az IBM SaaS ajánlathoz jogosultság szerezhető be. Az Örökölt ajánlatok díjához kapcsolódó metrikatípusokat az IBM már nem forgalmazza aktívan. Az IBM azonban saját és kizárólagos belátása szerint beleegyezhet az Ügyfél meglévő jogosítványainak növelésébe az IBM SaaS („Örökölt SaaS”) bizonyos változatainak egy Örökölt jogosítványtípus szerinti használata érdekében. Egy Örökölt ajánlat díjához kapcsolódó metrikatípus alapján megvásárolt IBM SaaS ajánlatokat az „Örökölt” jelölés jelzi az IBM SaaS nevében a Jogosultsági Igazolásban. Az Örökölt SaaS ajánlatok az Ügyfél általi használatára azon megállapodásban meghatározott díjszámítási feltételek vonatkoznak, amely alapján az Ügyfél eredetileg megvásárolta az Örökölt SaaS használatának lehetőségét („Örökölt Ajánlathoz Kapcsolódó Szerződés”). Az Örökölt Ajánlathoz Kapcsolódó Szerződés feltételei semmilyen körülmények között nem értelmezhetők úgy, hogy az Ügyfél joga az Örökölt SaaS használatára meghaladassa a Jogosultsági Igazolásban meghatározott mennyiséget, valamint hogy az adott Örökölt SaaS díjszámítási feltételein kívül más feltétel irányadóként minősülhessen az IBM SaaS használatára vonatkozóan.

3. Díjak és Számlázás

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

3.1 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely az Ügyfél által fizetendő. A Részleges Havi Díjak az adott hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

3.2 Többlehasználat díjak

Amennyiben a számlázási időszak alatt az Ügyfél általi tényleges használat meghaladja az Ügyfél jogosultságában foglaltakat, a többlehasználat havonta számlázandó az Ügyfél számára a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint.

4. Az IBM SaaS előfizetés megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

4.1 Automatikus megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárató IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárató dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárató dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az

Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

4.3 Megújítás szükségése

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek meg kell rendelnie egy új Előfizetési Időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM üzleti partnerénél.

5. Technikai támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt technikai támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlathoz a következő webhelyen vagy az IBM által megadott másik URL-címen meghatározottak szerint: <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Alapszintű ajánlat

Minden IBM SaaS ajánlat egy termelési célú példányt, egy nem termelési célú példányt, valamint akár három évnyi adatelőzményt tartalmaz.

6.2 Az Ügyfél Vállalatán kívüli felhasználók

Az IBM SaaS használatának céljából az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az Ügyfél Vállalatán kívüli felhasználók számára. Az ilyen felhasználók IBM SaaS-felhasználóknak minősülnek, és ennek megfelelő jogosultságokkal rendelkeznek. Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy az IBM SaaS-felhasználók megfeleljenek a jelen feltételeknek.

6.3 Felhasználói szerepek

Az Aktív Kedvezményezett olyan Választható Résztevő, amely jelenleg közvetlen vagy közvetett módon érintkezik az Ügyféllel és amely az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett a modulfolyamatok (beleértve, de nem kizárólagosan a jóváírásokat és tranzakciókat) eredményeinek számítása és/vagy fogadása céljából.

Az Inaktív Kedvezményezett olyan Választható Résztevő, amely jelenleg sem közvetlen, sem közvetett módon nem érintkezik az Ügyféllel, azonban továbbra is az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett.

6.4 Nem termelési korlátozás

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS kizárólag az Ügyfél nem termelési célú tevékenységeinek részeként használható, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését.

6.5 Data History Premium

A Data History Premium szolgáltatásra jogosult Ügyfelek esetében az IBM SaaS akár hét évnyi adatelőzményt biztosít.

6.6 Megfelelőségkezelési programok

Az IBM SaaS az Ügyfél jogszabályokon, rendeleteken, szabványokon vagy gyakorlaton alapuló megfelelőségi kötelezettségeinek teljesítésében nyújthat segítséget. Az IBM SaaS által biztosított utasítás, használati javaslat vagy útmutatás nem minősül jogi, könyvelési vagy egyéb szakmai tanácsnak, és az Ügyfélnek saját jogi vagy egyéb szaktanácsadóval kell rendelkeznie. Kizárólag az Ügyfél felelőssége annak biztosítása, hogy az Ügyfél, valamint tevékenységei, alkalmazásai és rendszerei megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak, szabályozásoknak, szabványoknak és gyakorlatnak. Az IBM SaaS használata nem szavatolja a jogszabályoknak, rendeleteknek, szabványoknak vagy gyakorlatoknak való megfelelést.

6.7 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 tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, az

Ügyfélnek és az IBM 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.

6.8 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

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

"A" Függelék

Az IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") a jóváírási és területi szabályok kiértékelésével automatizálja annak meghatározását, hogy mely kedvezményezettek és/vagy területek kaphatnak értékesítési tranzakciókra vonatkozó jóváírást. A program további funkciókat is tartalmaz az értékesítésalapú kvóták terjesztésének és bevitelének kezelésére. Az IBM SaaS egy teljes egészében webalapú megoldás. A felhasználók webböngészőn keresztül kapnak hozzáférést az összes funkcióhoz, például a jóváírási szabályok, a szervezeti hierarchiák, valamint a jelentéskészítési és kvótakezelési folyamatok beállításához.

Jelen Szolgáltatásszint-szerződés (SLA) a következő IBM SaaS termékre vonatkozik:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy a jelen SLA nem jelent jótállást az Ügyfél számára.

1. Meghatározások

- a. „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- b. „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- c. „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- d. „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- e. „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és nem áll semmiféle késelemben az IBM vállalattal kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges kötelezettsége, ideértve a fizetési kötelezettségeket is, teljesítésében sem.
- f. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem képesek hozzáférni a Szolgáltatás funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje.
 - Vis Maior.
 - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.

- h. „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- i. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. „Szolgáltatás”: azok az IBM SaaS ajánlatok, amelyekre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán megnevezettek szerint. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- k. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM minden Szerződéses hónapban belső eszközökkel méri a teljes állásidőt. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Szolgáltatási jóváírást fizeti a Szerződéses hónapra vonatkozó teljes elérhetőség alapján, az alábbi táblázat adatai szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.

A csomagban kapható szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás alapja a közös ár egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

A Vállalati Szoftverek és Szolgáltatások Lehetőség (ESSO), a Szoftverek és Szolgáltatások – Különleges Lehetőség (SSSO) vagy a Nyitott Infrastruktúra Ajánlat (OIO) kapcsolat keretében vásárolt Szolgáltatások esetén a Szolgáltatási Jóváírás számítása a Követelés alapjául szolgáló Szerződéses Hónapban hatályos Szolgáltatásra vonatkozó aktuális és közzétett Egyedi Mennyiségi Árengedmény (RSVP) alapján történik. A Szolgáltatási Jóváírás egyharmadára (1/3) lesz jogosult.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatási Szintek

A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Elérhetőség százalékos aránya	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
95,0% alatt	10%

Az „Elérhetőség százalékos arányának” számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával, az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

Példa: összesen 476 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban - 476 perc Állásidő = 42 724 perc <hr/>	= 5% Szolgáltatási Jóváírás 98,9%-os Rendelkezésre Állásért egy Szerződéses Hónap során
43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban	

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.

A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely lényeges kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.