

## IBM Cognos TM1 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/sladb.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 a Vevő 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek szerint történik:

- a. A Jogosult Felhasználó olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Vevőnek 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 a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Jogosult Felhasználók számát.
- b. 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 a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- c. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek 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.

### 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 a Vevő által fizetendő. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

### **3.2 Többlethasználat díjak**

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata meghaladja a POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámlázásra kerül a többlethasználat, a vonatkozó POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

### **4. Fiók Létrehozása és Elérése**

A Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék Fiókazonosítójukat és -jelszavukat, valamint annak ellenőrzése, hogy ki férhet hozzá IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS rendszereket a Vevő nevében.

### **5. Távoli Szolgáltatások**

Az IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud távoli szolgáltatás legfeljebb 80 óra szakmai támogatást és támogatást tartalmaz, beleértve a kezdeti IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) használati esetek könnyebb azonosítását, a projekttervezéssel és az IBM CTM1oC megvalósításával kapcsolatos szakmai támogatást, az IBM CTM1oC jelentések létrehozásának bevált gyakorlataival kapcsolatos szakmai támogatást és az IBM CTM1oC karbantartásával és adminisztrációjával kapcsolatos szakmai támogatást. A szolgáltatások Részvételenként vásárolhatóak meg, és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

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

#### **6.1 Automatikus megújítás**

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

#### **6.2 Folyamatos számlázás**

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő előfizetésének a megújítása folyamatos, a Vevő 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 a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől a Vevő IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. A Vevő hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

#### **6.3 Megújítás szükségése**

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

### **7. Technikai támogatás**

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra a következő címen meghatározottak szerint: [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) vagy az IBM által megadott újabb URL-címen meghatározottak szerint. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

## **8. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei**

### **8.1 Alapszintű ajánlat**

Az egyes IBM SaaS ajánlatok a TM1 adatbázisszint számára egy termelési célú példányt, egy nem termelési célú példányt, legfeljebb hatvannégy GB (64 GB) memóriát (RAM) és 200 GB-os megosztott mappát biztosítanak. Az Alapszintű ajánlat több bérlős környezetben fut, felügyelt hipervizorral.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Ha az IBM SaaS kiadása "Single Tenant", az IBM SaaS legfeljebb 512 GB memóriát (RAM) biztosít a TM1 adatbázisszint számára, 500 GB megosztott mappaterületet, és az adatbázisszint egybérlős környezetben fut felügyelt hipervizorral és/vagy külön fizikai kiszolgálóval.

### **8.3 Nem termelési korlátozás**

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS kizárólag a Vevő 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.

### **8.4 Minimális követelmények**

A Vevőnek legalább egy (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud rendszerhez és egy (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud rendszerhez jogosultsággal kell rendelkeznie.

### **8.5 Megfelelőségi garancia elhárítása**

Az IBM SaaS a Vevő jogszabályokon, rendeleteken, szabványokon vagy gyakorlaton alapuló kötelezettségeinek betartásában nyújthat segítséget. Az IBM SaaS által biztosított utasítások, használati javaslat vagy útmutatás nem minősülnek jogi, könyvelési vagy egyéb szakmai tanácsnak, és a Vevőnek saját jogi vagy egyéb tanácsadóval kell rendelkeznie. Kizárólag a Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy a Vevő, valamint tevékenységei, alkalmazásai és rendszerei megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak, szabályozásoknak, szabványoknak és gyakorlatnak. Az IBM SaaS használata nem garantálja a jogszabályoknak, rendeleteknek, szabványoknak vagy gyakorlatnak való megfelelést.

A Vevő továbbá tudomásul veszi, hogy az IBM SaaS a Vevőt segítő eszköz, és nem helyettesíti a Vevő vezetőségének és alkalmazottainak hozzáértését, ítélőképességét és tapasztalatát a harmadik feleknek való tanácsadásban, valamint befektetési és más üzleti és kockázatkezelési döntésekben. A Vevő a felelős az IBM SaaS használatából fakadó eredményekért.

### **8.6 Microsoft-termékek Magas Kockázattal Járó Felhasználásának tiltása**

A Vevő nem használhatja a Microsoft-termékeket olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol a Termék(ek) hibája halálesethez vagy súlyos sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában a Termékek felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem felelősek a vezérlési funkcióért.

### **8.7 Tiltott felhasználás**

A Vevő nem használhatja fel, illetve másokat sem hatalmazhat fel az IBM SaaS vagy az IBM SaaS bármely részének önmagában vagy más termékekkel együtt történő felhasználására az alábbi Magas Kockázattal Járó Tevékenységek támogatása céljából: nukleáris létesítmények, tömegközlekedési rendszerek, légi irányítási vezérlőrendszerek, fegyverrendszerek, repülőgép-navigáció vagy -kommunikáció, illetve bármilyen egyéb olyan tevékenység tervezése, kialakítása, vezérlése vagy karbantartása, ahol egy programhiba halálos vagy komoly személyi sérülés veszélyével jár.

## **8.8 Felhasználói szerepkörök**

### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

Az IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud létrehozhat, módosíthat és/vagy törölhet TM1 adatbázis-objektumokat; kezelheti a biztonságot (felhasználókat/csoportokat/jogosultságokat); folyamatokat hajthat végre és feladatokat ütemezhet; hozzáférhet a kiszolgálóteljesítménnyel kapcsolatos információkhoz (mérőszámokkockákhoz és kiszolgálónaplókhoz); munkafolyamatot hozhat létre és kezelhet; adatokat olvashat és adatokat írhat azon IBM Cognos TM1 kiszolgálón, amelyen az IBM SaaS telepítve lett.

### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

Az IBM Cognos Performance Management User on Cloud adatokat olvashat és adatokat írhat azon IBM Cognos TM1 kiszolgálón, amelyen az IBM SaaS telepítve lett.

Az IBM Cognos Performance Management User on Cloud nem jogosult az IBM SaaS következő összetevőinek vagy funkcióinak használatára:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator folyamatok létrehozásához
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications adminisztrációs funkciókhoz
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow adminisztrációs funkciókhoz, kivéve a munkafolyamatok ellenőrzését és jóváhagyását
- A Remote Desktop Protocol protokollon keresztül biztosított funkciók

## **8.9 Engedélyező Szoftverek**

Ezen IBM SaaS ajánlat az IBM Cognos Analysis for Excel alkalmazást tartalmazza engedélyező szoftverként és más engedélyező szoftvereket is tartalmazhat. A Vevő kizárólag a Vevő által használt IBM SaaS ajánlathoz kapcsolódóan használhatja az engedélyező szoftvert az Előfizetési Időszak során. Amennyiben az engedélyező szoftver tartalmaz mintakódot, a Vevőnek joga van továbbá a mintakód használatára származtatott termékek létrehozásához, és azok ezen jogosultságnak megfelelő használatához. A biztosított engedélyező szoftverre vonatkozik a Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás, ha van, az IBM SaaS összetevőjeként, valamint érvényesek rá a vonatkozó licencszerződések is.

## **8.10 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben a Vevő 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 a Vevő külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. A Vevő felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

## "A" Függelék

Az IBM Cognos TM1 on Cloud („IBM SaaS”) egy együttműködést segítő, a vállalathoz méretezhető költségvetés-készítési, tervezési, elemzési, termelékenységi, modellezési, eredménymutató-számítási és jelentéskészítési megoldás. Ezen alkalmazásokat egy 64 bites, memóriában futó valós idejű elemzési (OLAP) kiszolgáló támogatja, amely igény szerint összetett, többdimenziós adatelemzést biztosít valós idejű elemzésekkel.

Az IBM SaaS adminisztratív kliense amely lehetővé teszi az adminisztrátorok számára költségvetés-készítési, tervezési, elemzési, termelékenységi, modellezési, jelentéskészítési, mérési és eredménymutató-számítási megoldások modellezését és telepítését. A következő eszközöket is tartalmazza: egy webes felület, amellyel a végfelhasználók tervekhez járulhatnak hozzá, áttekinthetik és jóváhagyhatják azokat, jelentéseket, fő teljesítménymutatókat és mérőszámokat érhetnek el, valamint alkalmi elemzést végezhetnek, az adminisztrátorok pedig megfigyelhetik az IBM Cognos TM1 tevékenységeket; egy Excel beépülő modul, amellyel a végfelhasználók elvégezhetik az IBM Cognos TM1 adatok feltárását, felderítését, jelentését és elemzését a Microsoft Excel programban; egy mobilalkalmazás, amellyel a végfelhasználók tervekhez járulhatnak hozzá, áttekinthetik és jóváhagyhatják azokat Apple iPad készüléken; valamint egy elosztott ügyfélprogram, amellyel a végfelhasználók adatbejegyzéseket készíthetnek, hozzáférhetnek a jelentésekhez, fő teljesítménymutatókhoz és mérőszámokhoz és alkalmi elemzést végezhetnek.

A jelen IBM SaaS ajánlat a TM1 adatbázisszint számára egy (1) termelési célú példányt, egy (1) nem termelési célú példányt, legfeljebb hatvanégy (64 GB) memóriát (RAM) és kétszáz gigabájt (200 GB) megosztott mappaterületet biztosít.

A jelen IBM SaaS ajánlat több bérlős környezetben fut, felügyelt hipervizorral.

### 1. **Katasztrófa utáni helyreállítás**

Katasztrófális esemény bekövetkezte esetén, amennyiben a katasztrófális esemény „Vis Maior” esemény, vagyis elkerülhetetlen körülmény, terrorista cselekedet, tüntetés, tűz, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik, az IBM az alábbiak szerint állítja helyre a Vevő hozzáféréseit az IBM SaaS szolgáltatáshoz:

- Szokásos lehetőség

Az IBM 14 napon belül biztosítja a hardvert, szoftvert és hálózati infrastruktúrát az IBM adatközpont-hálózatában, amely lehetővé teszi, hogy a Vevő ismét hozzáférjen az IBM SaaS szolgáltatáshoz.

A környezet helyreállítása a legfrissebb Tartalmak biztonsági mentésének használatával történik az alábbiakban meghatározottak szerint, és a helyreállított Tartalom adatkészletében legfeljebb 24 órányi Tartalomvesztés következhet be.

### 2. **Tartalom biztonsági mentése**

Az IBM SaaS ajánlat csak a megosztott mappaterület tartalmának biztonsági mentését foglalja magában. A rendszer naponta helyben készít biztonsági másolatokat, és azokat egy külön adatközpontban lévő másik adatbázisba másolja arra az esetre, ha az elsődleges helyszínen Vis Maior esemény következne be. Az IBM megőrzi az utolsó 7 napi biztonsági másolatot és további két heti biztonsági másolatot. A biztonsági másolatok titkosítása nyugvó állapotban történik egy lemezalapú biztonsági mentési rendszeren, valamint a továbbítás során. A "nap", illetve "napi" kifejezés naptári napokat jelöl.

### 3. **Elemek, amelyekért az IBM felelősséggel tartozhat Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások és Biztonsági mentési szolgáltatások esetében**

Előfordulhatnak olyan körülmények, amikor az IBM a fent meghatározott Katasztrófa utáni helyreállítási és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségei teljesítésének elmulasztása következtében a Vevő kártérítést követelhet az IBM vállalattól. Az IBM vállalattól való kártérítési követelés jogalapjától függetlenül (ideértve a súlyos szerződészegést, gondatlanságot, megtévesztést vagy egyéb szerződésen alapuló vagy szerződésen kívüli károkozást), az IBM Katasztrófa utáni helyreállítási és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásaival kapcsolatos kötelezettségei megsértése következtében vagy azzal kapcsolatban felmerülő követelések esetében az IBM teljes felelősségének összegét a Megállapodásban foglalt felelősségvállalási összeg

határozza meg. Olyan személyi sérülésekre (beleértve az elhalálozást is) és az ingatlanokban vagy személyes materiális javakban keletkezett károokra, amelyekért az IBM jogilag felelősséggel tartozik nem vonatkozik a fenti kártérítési értékhatár.

**4. Elemek, amelyekért az IBM nem vállal felelősséget Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások és Biztonsági mentési szolgáltatások esetében**

AZ IBM, A VÁLASZTHATÓ TERMÉKÉNEK FEJLESZTŐI VAGY BESZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT NEM FELELŐSEK AZ ALÁBBIKÉRT, MÉG AKKOR SEM, HA TÁJÉKOZTATJÁK EZEK LEHETŐSÉGÉRŐL:

- a. SPECIÁLIS, VÉLETLENSZERŰ, ESETLEGES VAGY KÖZVETETT KÁROK, VAGY BÁRMILYEN GAZDASÁGI EREDETŰ, KÖVETKEZMÉNYES VESZTESÉG; VAGY
- b. ELMARADT HASZON, ELMARADT ÜZLET, ELMARADT BEVÉTEL, ELVESZTETT GOODWILL VAGY REMÉLT MEGTAKARÍTÁS ELVESZTÉSE.

## "B" Függelék

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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. Ön elfogadja, hogy a jelen SLA nem jelent jótállást az Ön számára.

### 1. Meghatározások

- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „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.
- „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.
- „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.
- „Ügyfél”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges kötelezettsége, ideértve a fizetési kötelezettségeket is, teljesítésében sem.
- „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 a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- „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.
- „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 vevőszolgálathoz 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 Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

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

## 3. Szolgáltatási Szintek

A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Teljesített szolgáltatásszint egy szerződéses hónap során	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%



A „Teljesített szolgáltatásszint” 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 style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban	= 5% Szolgáltatási Jóváírás (98,9%) Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
---	---

#### 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 Vevőjének 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.