

## IBM Kenexa Learn

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.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Díjjal 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. A Vevőnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS a Vevő 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. 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.
- c. A „Jogosult Résztevő” olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Jogosult Résztevő minden olyan természetes vagy jogi személy, amely jogosult az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett szolgáltatásnyújtási programban való részvételre. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Jogosult Résztevőt.
- 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 a Vevő Felhasználási Engedélyében

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

### **3. Díjak és számlázás**

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

#### **3.1 Telepítés**

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

#### **3.2 Igény Szerint**

Az Igény Szerinti lehetőségek számlázása a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint abban a hónapban történik, amikor a Vevő azokat megrendelte.

#### **3.3 Többlethasználat**

Ha a Vevő tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, a Vevőnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

### **4. 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:

#### **4.1 Automatikus megújítás**

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye szerint a Vevő előfizetése automatikusan megújul, a Vevő a lejáró 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.

#### **4.2 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.

#### **4.3 Megújítás szükségessége**

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.

### **5. Technikai támogatás**

Az Előfizetési Időszak alatt alapszintű vevőtámogatás érhető el az IBM SaaS ajánlathoz és az Engedélyező Szoftverhez (ha alkalmazható). A műszaki és vevőtámogatással kapcsolatos részletek a következő címen érhetők el: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportltn.html>.

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

#### **6.1 Safe Harbor-tanúsítás**

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU 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 Adatokra vonatkozó normatív jogosultságok

Bármilyen rendelkezések ellenére, normatív kutatás, elemzés és jelentéskészítés céljából az IBM összevont, névtelen formátumban (amely segítségével a Vevő nem azonosítható a bizalmas adatok forrásaként, és amelyből az egyes alkalmazottak és/vagy jelentkezők személyi azonosítására alkalmas adatok el vannak távolítva) megőrizheti és felhasználhatja az IBM számára jelen a Felhasználási Feltételek keretében biztosított Vevői tartalmat. Ezen szakasz rendelkezései a tranzakció megszűnése vagy lejárata után is érvényben maradnak.

## 6.3 Vevői Adatok visszaküldése vagy eltávolítása

A Vevő írásbeli kérésére a jelen Felhasználási Feltételek, illetve a Megállapodás megszűnését vagy lejárata követően az IBM az adatok biztonsági mentésére és megőrzésére vonatkozó szabályzata szerint megsemmisíti vagy visszajuttatja a Vevőnek az IBM SaaS rendelkezésére bocsátott Személyes Adatokat.

## 6.4 Adatgyűjtés

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Ha azt a vonatkozó jogszabályok megkövetelik, a Vevő a fentiekről tájékoztatja a felhasználókat, és megszerzi a jóváhagyásukat.

## 6.5 Adatfeldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM Tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az ország határain keresztül a következő országokba: Anglia, Kanada, Kína, Németország, India, Írország Latin-Amerika, Szingapúr, Vietnam és az Egyesült Államok.

A Vevő elfogadja, hogy az IBM a Vevő értesítése mellett módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az a Felhőalapú Szolgáltatások biztosításához szükséges.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az EU, valamint az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor egyezménye nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbítására, 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.

## 6.6 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 Kenexa Learn on Cloud platform lehetővé teszi a Vevő számára oktatási tartalmak fejlesztését, biztosítását és nyomkövetését. A Vevő a következő IBM Kenexa Learn on Cloud termékeket önállóan vagy tetszőleges három terméket tartalmazó kombinációban is megrendelheti:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Kezdeti megvalósítási szolgáltatások szükségesek az IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author és az IBM Kenexa LMS on Cloud termékekhez, amelyekre külön Munkaleírás (SOW) vonatkozik.

A Hot Lava Mobile on Cloud kezdeti megvalósítási szolgáltatásainak leírása az alábbiakban található.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

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

#### 1.1 Opcionálisan megrendelhető szolgáltatások az LCMS Premier on Cloud Author termékhez (a kezdeti megvalósítási szolgáltatások után érhetők el)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
Lehetővé teszi, hogy az e-learning szolgáltatások közvetlenül az LCMS rendszeren keresztül legyenek biztosíthatók AICC szabványok vagy más támogatott módszerek használatával. A tartalom formátuma annak biztosítása során a célközönség igényeinek és a felületnek megfelelően dinamikusan változik.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Egy további jelentést biztosít a termékhez mellékelt szabványos támogatott jelentéseken felül. A jelentés a szabványos adatbázisban tárolt adatokra vonatkozik, és nem tartalmazza a szabványos adatbázis módosítását.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Egy további sablont nyújt, amely a Vevő egyedi követelményeinek megfelelő tartalmak szerkesztésére szolgáló szabványokat tartalmaz.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Egy további leképezési fájlt biztosít, amely lehetővé teszi egy speciális formátumú Word- vagy PowerPoint-fájl importálását és natív LCMS formátumra történő átalakítását.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Konfigurálható oktatáskezelési rendszer tanfolyamok adminisztrálásához, dokumentálásához, nyomkövetéséhez, biztosításához és a tanfolyamokkal kapcsolatos jelentések készítéséhez az osztálytermi, az online és a mobileszköz-alapú oktatás támogatása érdekében. Támogatja a munkatársakkal és szakértőkkel együtt történő tanulást a közösségiszoftver-képességek biztonságos környezetben történő használatával és integrációjával.

#### 2.1 Opcionálisan megrendelhető szolgáltatások az LMS on Cloud termékhez (a kezdeti megvalósítási szolgáltatások után érhetők el)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Lehetővé teszi a Vevő számára az LMS-felhasználók a humánerőforrás-információs rendszerből történő szinkronizálását. Az IBM a biztosítja a felhasználók importálásához szükséges formátumot. A Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy a felhasználók importálása a megadott formátumban történjen.

Akár 8 órányi távoli tanácsadási szolgáltatás érhető el a szolgáltatás telepítéséhez, konfigurálásához és adatérvényesítéséhez. A felhasznált órák számától függetlenül ezen szolgáltatások érvényessége a vásárlás dátumától számított 90 napon belül lejár.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Lehetővé teszi képzési előzményadatok importálását az LMS rendszerbe. Az IBM a biztosítja az előzményadatok importálásához szükséges formátumot. A Vevő felelőssége annak biztosítása, hogy az előzményadatok importálása a megadott formátumban, egy Excel-munkafüzet használatával történjen. Akár 8 órányi távoli tanácsadási szolgáltatás érhető el a szolgáltatás telepítéséhez, konfigurálásához és adatérvényesítéséhez. A felhasznált órák számától függetlenül ezen szolgáltatások érvényessége a vásárlás dátumától számított 90 napon belül lejár.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integrálja az LMS alkalmazást egy külső könyvtárkiszolgálóval az LDAP protokoll használatával.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Egy további jelentést biztosít a termékhez mellékelt szabványos támogatott jelentéseken felül. A jelentés a szabványos adatbázisban tárolt adatokra vonatkozik, és nem tartalmazza a szabványos adatbázis módosítását.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Lehetővé teszi az LMS és az eCommerce összekapcsolását.

### 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Mobileszközre készült oktatási megoldás, amelynek célja a különböző típusú készülékfüggetlen mobiltartalmak fejlesztése, biztosítása és elemzése a számos kommunikációs, mobiloktatási és teljesítménytámogatási forgatókönyvnek való megfelelés érdekében. Magába foglalja tartalom egyszeri fejlesztésének és annak mobilkészülékekre és táblagépekre való telepítésének képességét.

A Hot Lava Mobile szabványos megvalósítása a következő szolgáltatások távoli konfigurációját és beállítását tartalmazza:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* összetevő mobileszközökön megtekinthető tartalmak készítéséhez; és
- *The Hot Lava Mobile Delivery Engine* mobiltartalmak közzétételéhez, felhasználói hozzáférési jogosultságok szerkesztéséhez és a mobiltartalmak terjesztésének nyomkövetéséhez.

## "B" Függelék

### IBM Kenexa Learn 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 az SLA nem jelent jótállást.

#### 1. Meghatározások

- a. „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön 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. „Vevő”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal a Szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, ideértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem képesek hozzáférni a Szolgáltatás funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - (1) A rendszer tervezett állásideje.
  - (2) Az IBM vállalaton kívül álló események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése stb.).
  - (3) Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
  - (4) Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
  - (5) A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
- g. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- h. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- i. „Szolgáltatás”: az IBM azon Kenexa szolgáltatása(i), amelyekre a jelen SLA vonatkozik. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- j. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

#### 2. Szolgáltatási jóváírás

- a. 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, a kérvényhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, 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 24 órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

- b. 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.
- c. 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.
- d. Az IBM méri és minden Szerződéses hónap végén belső csatornákon jelenti a teljes állásidőt. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Szolgáltatási jóváírást fizeti a Szerződéses hónap során tapasztalható teljes állásidő alapján. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.
- e. 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%).
- f. 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.
- g. **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 Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónapban a Havi Szolgáltatási Számla összegének egy adott %-a)
93,0% – 99,2%	5%
Kevesebb mint 93%	10%

A „Teljesített szolgáltatásszint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma (levonva A rendszer tervezett állásideje perceinek számát), mínusz (b) a soron kívüli Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával (levonva A rendszer tervezett állásideje perceinek számát), az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

### 4. Kizárások

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

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, az állomásoztatást, a katasztrófa utáni helyreállítást és a kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást.
- Az IBM Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és a Szolgáltatásba engedéllyel meghívottak 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.