

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

1. IBM SaaS

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

- 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- Hozzáférés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS az Ügyfél Felhasználási Engedély (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- Választható Résztevő** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Választható 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 az Ügyfél Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt vagy nyomon követett összes Jogosult Résztevőt.

A jelen IBM SaaS esetében a Választható Résztvevő kizárólag az LMS aktívként megjelölt felhasználóit, illetve az LCMS összes felhasználóját foglalja magában.

- d. **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 egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.3 Igény Szerint (On Demand)

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

3.4 Többlethasználat

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

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak 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 lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél 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 lejáráti 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 (PoE) 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 vállalattól 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 szükséges

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 lejáratát utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

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

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Harmadik fél általi hozzáférés

A jelen Felhasználási Feltételeknek az IBM SaaS használatára vonatkozó feltételei értelmében az Ügyfél engedélyezheti az Ügyfél által feljogosított harmadik felek számára az IBM SaaS elérését ("Harmadik Felek"). Az Ügyfélnek tájékoztatnia kell a Harmadik Feleket az IBM SaaS használatára vonatkozó feltételekről. Az Ügyfél vállalja a felelősséget az IBM SaaS ajánlatnak a Harmadik Felek általi eléréséért, nem kizárólagosan beleértve a) a Harmadik Felek által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, valamint b) a Harmadik Felek általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést. Az Ügyfél vállalja, hogy megvédi, mentesíti és kártalanítja az IBM vállalatot az IBM SaaS ajánlatnak a Harmadik Felek által történő felhasználása tekintetében. Erre a kötelezettségre nem terjedhet ki a felelősség korlátozása.

6.2 Safe Harbor-tanúsítás

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Ügyféladatok visszaküldése vagy eltávolítása

Az Ügyfél írásbeli kérésére a jelen Felhasználási Feltételek, illetve a Megállapodás megszűnését vagy lejáratát követően az IBM az adatok biztonsági mentésére és megőrzésére vonatkozó szabályzata szerint megsemmisíti vagy visszajuttatja az Ügyfélnek az IBM SaaS rendelkezésére bocsátott Személyes Adatokat.

6.4 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél 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, az Ügyfél 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:

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

Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél 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 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 rendelkezésekre 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 Kenexa Learn on Cloud platform lehetővé teszi az Ügyfél számára oktatási tartalmak fejlesztését, biztosítását és nyomkövetését. Az Ügyfél 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. Az IBM SaaS ajánlat egy termelési helyre és egy nem termelési helyre (vagyis átmeneti helyre) vonatkozó jogosultságot tartalmaz.

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 mellékelte 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 az Ügyfél 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.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Egy nyelvi csomagot biztosít, amely az IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author termékhez kapott alapszintű nyelvi csomag mellett további nyelveket is támogat.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Egy további, átmeneti helyre vonatkozó jogosultságot biztosít az ügyfél számára; ez a hely belső, tesztelési vagy képzési célokra használható.

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. Az IBM SaaS ajánlat egy termelési helyre és egy nem termelési helyre (vagyis átmeneti helyre) vonatkozó jogosultságot tartalmaz.

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

a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Lehetővé teszi az Ügyfél számára az LMS-felhasználók a humánerőforrás-információs rendszerből történő szinkronizálását. Az IBM a biztosítja a felhasználók importálásához szükséges formátumot. Az Ügyfél 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. Az Ügyfél 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 mellékelte 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.

f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

Egy nyelvi csomagot biztosít, amely az IBM Kenexa LMS on Cloud termékhez kapott alapszintű nyelvi csomag mellett további nyelveket is támogat.

g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site

Egy további, átmeneti helyre vonatkozó jogosultságot biztosít az ügyfél számára; ez a hely belső, tesztelési vagy képzési célokra használható.

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
- a *Hot Lava Mobile Delivery Engine* mobiltartalmak közzétételéhez, felhasználói hozzáférési jogosultságok szerkesztéséhez és a mobiltartalmak terjesztésének nyomkövetéséhez.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

„B” Függelék

IBM Kenexa Learn on Cloud

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

1. Meghatározások

- a. **Meghatalmazott Kapcsolattartó** – Az Ügyfél által meghatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követelést nyújthat be az IBM felé.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási jóváírás lehet jóváírás, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- c. **Követelés** – A Meghatalmazott Kapcsolattartó által az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen SLA dokumentumban meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás előfizetési időszakán belül 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 szemben 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 tudnak hozzáférni a Szolgáltatás azon funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - (1) Tervezett Rendszer Állásidő.
 - (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), amely(ek)re a jelen SLA vonatkozik. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- j. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelésreállási Jóváírások

- a. Követelést benyújtani csak bejelentett és naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati hibajegy birtokában jogosult. Minden egyes Eseményre az Ügyfélnek külön hibajegyet kell nyitnia. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia az Ügyfélnek, és ésszerű keretek között, az 1. súlyossági szintű ügyfélszolgálati hibajegyeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM

szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A hibajegy bejelentésének és naplózásának legfeljebb 24 órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

- b. A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződött Hónap utolsó napja után be kell nyújtania a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Meghatalmazott Kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, 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 Rendelkezésreállási jóváírást fizeti a Szerződéses hónap során tapasztalható teljes állásidő alapján. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- e. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási 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 Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- g. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ RENDELKEZÉSREÁLLÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

3. Szolgáltatási Szintek

A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződött Hónap során)	Rendelkezésreállási 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 Szolgáltatási Szint 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 vagy minőségellenőrzést.
- 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 jelentős kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.