

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## IBM PureApplication Service Infrastructure

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 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 - Szoftver, mint Szolgáltatás

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

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egység alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. 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.

### 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.

### 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 (PoE) lejáráti dátuma előtt legalább harminc (30) 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 (PoE) meghatározottak szerint.

## 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement - 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 harminc (30) 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 szükséges

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) 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 külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

## 5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk a következő címen érhetők el:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication\\_service](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service)

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

### 6.1 Adatgyűjtés

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

### 6.2 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.

## 7. Ügyfél kötelezettségei

### 7.1 Kapcsolódó programjogosultságok

Azoknak az Ügyfeleknek, akik előfizetési jogosultságok szereztek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
  - IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- vagy
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

(a továbbiakban: „Infrastruktúra Elemek”), előzetesen be kell szerezniük egy Kapcsolódó IBM Programhoz tartozó licencjogosultságokat. A Kapcsolódó IBM Program licencelése processzoregység (PVU) alapján történik, a megfelelő program licencében leírtak szerint. A Kapcsolódó IBM program lehet:

- a. IBM PureApplication Software; vagy
- b. IBM PureApplication Service Platform.

Az Ügyfél Infrastruktúra Elemek ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma az alábbi táblázatban meghatározott PVU konverziós minősítés értelmében nem haladhatja meg az Ügyfél Kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

Az Ügyfél nem használhatja a Kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyazon licencjogosultságokat a helyi környezetben, ha azokat az Infrastruktúra Elemekhez használja.

### 7.1.1 Infrastruktúra Elemek PVU minősítése

PureApplication Service Infrastructure elem	Kapcsolódó IBM programok PVU minősítése
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU

Ha például az Ügyfél az alábbi termékeket vásárolta meg:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance 2 példány és
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance 3 példány

A fenti táblázatban található információ alapján, a jelen SaaS környezet PVU-kapacitása 3920 PVU, amelynek a kiszámítása: (2 x 280 PVU) + (3 x 1120 PVU).

Az Infrastruktúra Elemek használatához az Ügyfélnek 3920 PVU értékű jogosultságot kell lefoglalnia valamelyik Kapcsolódó IBM Programból. Az Ügyfél ezt a 3920 PVU egységet az Előfizetési Időszak alatt helyi környezetében nem használhatja. Ha az Ügyfél már nem rendelkezik jogosultsággal az Infrastruktúra Elemek használatára, akkor tovább használhatja a korábban lefoglalt PVU értékeit a helyi környezetben.

Az Infrastruktúra Elemek nem tartalmazzák a Kapcsolódó IBM Programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy az Ügyfél megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a Kapcsolódó IBM Programhoz. Az Infrastruktúra Elemek Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását a Kapcsolódó IBM Program jogosultságaira vonatkozóan. Ha az Ügyfélnek a Kapcsolódó IBM Program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Infrastruktúra Elemek használatára való jogosultsága is megszűnik.

Az alábbi IBM SaaS ajánlatok igénybevételehez nincs szükség a fent említett Kapcsolódó IBM Programok jogosultságaira:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 7.2 Saját szoftver és licenc használatának (BYOSL) követelményei

Az Ügyfeleknek elegendő mennyiségű szoftverlicenc-jogosultságot (Jogosultságokat) kell átvinniük az IBM SaaS rendszerbe feltöltött és ott használt Választható Termékekhez.

Ha egy Ügyfél ebben az IBM SaaS ajánlatban saját feltételek (Bring Your Own Software and License – BYOSL) mellett Jogosultságokat használ egy Választható Termékhez, azok az IBM SaaS Instance szolgáltatáshoz kötöttek lesznek, és az Ügyfél nem tudja majd azokat egyidejűleg más, az IBM SaaS rendszeren kívüli Választható Termékhez felhasználni.

Az Ügyfél Választható Termékre vonatkozó Felhasználási Engedélye meghatározza a használati jogosultság IBM SaaS rendszeren belül elérhető szintjét. Az Ügyfél nem lépheti túl a használati jogosultság egyes IBM SaaS rendszerbe feltöltött Választható Termékek Ügyfél számára elérhető szintjét.

Az IBM SaaS ajánlattal elérhető Választható Termékek PVU- vagy Virtuális Kiszolgáló alapon is licenclhetők. Az efféle Választható Termékek kifejezetten az IBM PureApplication helyi termékekkel való használatra lettek tervezve, továbbá esetenként használhatóak még ezzel az IBM SaaS ajánlattal.

A PVU-alapon licencelt Választható Termékek esetében kérjük, tekintse meg a Választható Termékek PVU Jogosultságaira vonatkozó Saját (BYOSL) PVU követelményei című táblázatot minden egy IBM SaaS szervertípushoz.

### 7.2.1 Saját (BYOSL) PVU követelményei

IBM SaaS ajánlatok	Választható Termék PVU követelményei
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 PVU

A Virtuális Kiszolgáló alapon licencelt Választható Termékek esetén az Ügyfélnek meg kell felelnie a Virtuális Kiszolgáló licenccfeltételeinek a vonatkozó Választható Termékek licenccben leírtak szerint.

### 7.3 Választható Termékek Használata, Jogosultságfigyelési Követelménye és Feltételek

Az Ügyfél felelős azért, hogy a vonatkozó Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás vagy a Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás az alábbi Jogosultságokra és jogosultságfigyelési előírásokra vonatkozó összes feltételének megfeleljen.

Az IBM SaaS szolgáltatáson keresztül kezelt és telepített Választható Termékek esetén az Ügyfélnek az IBM SaaS licenckezelő képességeit kell használnia:

- meg kell adnia az egyes IBM SaaS példányok mindegyike számára elkülönített Jogosultságok számát; és
- meg kell győződnie arról, hogy az IBM SaaS környezethez hozzáadott Választható Termékek Termékszám információit is megadta a mintametaadatok frissítésével, amikor további Választható Terméket telepít a mintába. Az IBM SaaS szolgáltatásban engedélyezni kell a további Választható Termék követését. További információkért tekintse meg az IBM SaaS [dokumentációt](#).
- Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a vonatkozó IBM Program licencszerződésben szereplő a megfelelőség igazolásának feltételei kiterjednek az IBM SaaS ajánlatokra, amelyekre a Választható Termékekre vonatkozó Jogosultságokat telepíti. Az IBM SaaS ajánlat igénybe vételével az Ügyfél beleegyezik abba, hogy az IBM részére adminisztratív hozzáférést biztosít a környezethez, és lehetővé teszi az IBM szoftverlicenc-áttekintéssel kapcsolatos adatgyűjtést.
- Amennyiben az Ügyfél eleget tesz az IBM SaaS Választható Termék licenc- és felhasználási feltételeinek, azok felülbírálnak minden, azokkal ütköző részkapacitási licenclésre vonatkozó jogosultságot és a használati jelentést korlátozó feltételt a Nemzetközi Passport Advantage Megállapodásban vagy a Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodásban leírtak szerint.

## „A” Függelék

Az IBM PureApplication Service segítségével a kliensek egy külön erre a célra kifejlesztett nem helyi felhőinfrastruktúrán futtathatják a mintákat.

A minta egy alkalmazásterv, azaz egy alkalmazás olyan előre meghatározott felépítése, amelyet a PureApplication felhőinfrastruktúrára könnyen telepíthető formában rögzítenek.

Az IBM PureApplication System W1500 és W2500 modelljeire való telepítésre kifejlesztett minták a PureApplication Szolgáltatásra is telepíthetőek. Az IBM PureApplication Service szolgáltatáshoz kifejlesztett minták az IBM PureApplication System W1500 és W2500 modelljeire is telepíthetőek.

A PureApplication Service tartalmazza a Image Construction and Composition Tool and Plugin Development Kit készletet, amelyekkel mind a PureApplication Service szolgáltatásra, mind a PureApplication System felhőinfrastruktúrára telepíthető egyéni mintákat hozhat létre.

A PureApplication Service segítségével a szolgáltatások mintákat importálhatnak és exportálhatnak a PureApplication Service környezetben.

A PureApplication Service segítségével a szolgáltatások a felhasználók számára lehetővé tehetik szoftverlicenckük figyelését és kezelését, és így megfelelhetnek a licenckezelési követelményeknek.

Szolgáltatáskiosztáskor a szolgáltatás (kiosztási úrlapon meghatározott) felhasználója egy IP-címet vagy URL-címet, valamint felhasználói hitelesítő adatokat (felhasználói azonosítót és jelszót) kap, amelyekkel hozzáférhet a szolgáltatáshoz.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazható, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza.

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem jelent jótállást, sem szavatosságot az Ügyfél számára.

### 1. Meghatározások

- a. „Rendelkezésreállási Jóváírás”: az IBM által nyújtott jóvátétel az Ügyfél részére az IBM által validált Ügyfél Követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- b. „Követelés”: az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
  - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Ha az Ügyfél nem biztosítja a szükséges rendszer-konfigurációkat és az IBM SaaS hozzáféréséhez szükséges támogatott platformokat; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. „Esemény”: olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

### 2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplóznia kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után be kell nyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben egy adott adatközpont egyedi IBM SaaS-példánya esetében bekövetkező Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésreállási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- e. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS egy adott példányához tartozó IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%). A Rendelkezésreállási Jóváírások kifizetése nem az IBM SaaS előfizetés teljes számlaértékén történik, hanem az Állásidőben érintett adott példány vagy példányok értéke alapján.

### 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,9%	2%
<95,0%	5%
< 90,0%	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.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás a 99,8%-os Teljesített Szolgáltatási Szintért
43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	

### 4. Kizárások

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

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.
- Az IBM SaaS ajánlat által nem kezelt tételek, beleértve a következőket:
  - (1) Az IBM SaaS ajánlat keretében telepített virtuális gépek.
  - (2) Az előzetesen kijelölt Megosztott Szolgáltatások. A Megosztott Szolgáltatások olyan előre meghatározott minták, amelyeket az Ügyfél telepített, és amelyeken az IBM SaaS ajánlat több alkalmazástelepítése osztozik, beleértve a virtuális alkalmazásokat, a virtuális rendszereket és a virtuális eszközöket. A Megosztott Szolgáltatások az IBM SaaS ajánlat részeként telepíthetők.