

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

A jelen Felhasználási Feltételek vonatkozásában a megjelölt IBM SaaS ajánlatok Szolgáltatásként nyújtott infrastruktúra ajánlatok.

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- 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.
- Örökölt csomópont** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Örökölt (Legacy) jogosultságokat az IBM már nem forgalmazza aktívan. Az IBM azonban saját és kizárólagos belátása szerint beleegyezhet az Ügyfél meglévő jogosítványainak növelésébe az IBM SaaS használata érdekében az Örökölt (Legacy) csomópont mérőszám szerinti díjazással. Az IBM SaaS az Ügyfél általi ezen mérőszám szerinti használatára azon megállapodásban meghatározott mérőszám-meghatározások vonatkoznak, amely alapján az Ügyfél eredetileg megvásárolta az Örökölt IBM SaaS használatának jogát, valamint kizárólag az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) meghatározott jogosítványok vonatkoznak.

### 3. Díjak és számlázás

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

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

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

## 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 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 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 lejáratá 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 és azt követően, hogy az IBM értesíti arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a technikai támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A technikai támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

Az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban bejelentett hibákra az alábbi prioritások alkalmazandók:

Prioritás	Prioritás meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
Egyéb	<b>Kiseb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre, csak kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	4 órán belül	Munkaidőben

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, a hibák prioritásával és súlyosságával, valamint a technikai támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver (SaaS) Támogatási kézikönyvének IBM Cloudant szakasza ismerteti.

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

### **6.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek és adatvédelem**

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

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Ügyfél és az IBM viszonylatában, akkor az Ügyfél tekintendő a Személyes Adatok használata kizárólagos irányítójának, és az Ügyfél az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként az ilyen Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvben meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Adatokat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS elérhetővé tételéhez a jelen Felhasználási feltételeknek megfelelően. Az IBM ésszerű keretek között együttműködik az Ügyféllel bármely jogi kötelezettsége teljesítésében, beleértve a hozzáférés biztosítását a Személyes Adatokhoz az Ügyfél számára. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM az IBM SaaS szolgáltatásban elérhetővé tett tartalmakat továbbíthatja (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül az IBM számára az Egyesült Államokba. Ha az IBM módosítja a Személyes Adatok feldolgozásának vagy biztonságos kezelésének módját, és a módosítás miatt az Ügyfél nem felel meg a vonatkozó adatvédelmi törvényeknek, az Ügyfél az érintett IBM SaaS szolgáltatás igénybe vételét az IBM a módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül megszüntetheti.

### **6.2 Sütik (cookie)**

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 vállalaton 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.

### **6.3 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

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

## „A” Függelék

### 1. IBM SaaS ajánlatok

A következő alapszolgáltatásokat mindegyik alább ismertetett IBM SaaS ajánlat magában foglalja.

- Az Ügyfél hozzáférést kap az IBM Cloudant Data Layer szoftverhez, amely egy JavaScript Object Notation (JSON) adatbázis. A szoftver magában foglalja az adatok tárolásának és lekérésének képességét egy (1) Cloudant RESTful API felületen keresztül, valamint hozzáférést az ügyfél- és mobil SDK könyvtárakhoz, beépített teljesszöveges indexelést, több főkiszolgálós replikációt és valós idejű elemzést a MapReduce szolgáltatáson keresztül.
- Az IBM az IBM SaaS minden egyes Példányához telepíti és konfigurálja az IBM Cloudant Data Layer szoftver összetevőit egy (1) kiszolgálón. Mindegyik kiszolgáló egy támogatott Szolgáltatásként nyújtott infrastruktúra (IaaS) szolgáltató adatközpontjában található. Az Ügyfél az IBM által megadott listából választhatja ki az IaaS-szolgáltatót és az adatközpontok helyét.
- Az Ügyfélnek legalább három (3) Példányt kell beszereznie fűrtönként. Az IBM a kapcsolódó kiszolgálókat egy vagy több fűrtbe konfigurálja. Az IBM saját belátása szerint egy vagy több terheléselosztót konfigurál a rendszer munkaterhelésének szabályozására.
- Az Ügyfél rendelkezésére áll egy Műszaki Fiókkezelő (Technical Account Manager, TAM), aki segítséget nyújt a beállítási és konfigurálási tevékenységekhez. Ez a támogatás attól a pillanattól érhető el az Ügyfél számára, amikor az IBM értesíti az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhetőségéről. A Műszaki Fiókkezelő (TAM) nem egy személyre szóló, teljes munkaidőben elérhető erőforrás, és legfeljebb 15 órányi konzultáció időtartamára áll rendelkezésre.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Ez az IBM SaaS ajánlat olyan ügyfelekre van szabva, akik ki kívánják próbálni az IBM Cloudant Data Layer szoftvert.

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) a tevékenységeihez rendelt kiszolgálóhoz, amelyen más ügyfelekkel nem osztozik.
- Az ajánlat esetében a maximális Előfizetési Időszak 6 hónap.
- Az Előfizetési Időszak során az Ügyfél a szolgáltatást csak kipróbálási, és nem termelési céllal használhatja.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) a tevékenységeihez rendelt kiszolgálóhoz, amelyen más ügyfelekkel nem osztozik.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) a tevékenységeihez rendelt kiszolgálóhoz, amelyen más ügyfelekkel nem osztozik.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) virtuális példányként konfigurált kiszolgálóhoz. Ez a virtuális példány a hardveres és hálózati erőforrásokon osztozik más ügyfelekkel, a virtuális példány azonban kizárólag az Ügyfél számára érhető el.

#### 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) virtuális példányként konfigurált kiszolgálóhoz. Ez a virtuális példány a hardveres és hálózati erőforrásokon osztozik más ügyfelekkel, a virtuális példány azonban kizárólag az Ügyfél számára érhető el.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) a tevékenységeihez rendelt kiszolgálóhoz, amelyen más ügyfelekkel nem osztozik.
- Az Ügyfél hozzáférést kap olyan térinformatikai szoftverösszetevőkhöz, amelyek egyesítik a földrajzi információs rendszerek (Geographical Information Systems, GIS) képességeit a GeoJSON formátum használatával. A térinformatikai indexelés, a térinformatikai lekérdezés és a térinformatikai particionálás (sharding) funkciók ugyanezen Cloudant Restful API felületen keresztül érhetők el.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

A fent ismertetett alapszolgáltatások mellett az alábbiak vonatkoznak erre az IBM SaaS ajánlatra:

- Az Ügyfél az IBM SaaS minden egyes Példányához hozzáférést kap egy (1) virtuális példányként konfigurált kiszolgálóhoz. Ez a virtuális példány a hardveres és hálózati erőforrásokon osztozik más ügyfelekkel, a virtuális példány azonban kizárólag az Ügyfél számára érhető el.
- Az Ügyfél hozzáférést kap olyan térinformatikai szoftverösszetevőkhöz, amelyek egyesítik a földrajzi információs rendszerek (Geographical Information Systems, GIS) képességeit a GeoJSON formátum használatával. A térinformatikai indexelés, a térinformatikai lekérdezés és a térinformatikai particionálás (sharding) funkciók ugyanezen Cloudant Restful API felületen keresztül érhetők el.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Ezen IBM SaaS ajánlat specifikációi az Ügyfél által a Cloudant Inc. vállalattal kötött, örökölt megállapodásban vannak meghatározva.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## „B” Függelék

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

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 Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért 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 az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. **Ügyfél, Ön vagy az Öné** – Azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges szerződéses kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. **Sürgősségi Karbantartás** – az IBM SaaS olyan karbantartása, amely ideiglenesen korlátozhatja vagy felfüggesztheti az IBM SaaS szolgáltatás egészének vagy részének rendelkezésre állását a közbiztonsággal, a biztonsággal, az IBM SaaS karbantartásával, a szolgáltatások együttműködési képességével, az adatok védelmével kapcsolatos okokból, illetve az üzemeltetési vagy műszaki okokból szükséges munkák elvégzése érdekében.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Nem Számított Állásidő** – az a percekben mért idő bármely adott hónapban, amikor az IBM SaaS szolgáltatás az alábbiak bármelyike okán nem áll rendelkezésre:
  - (1) Vis Maior;
  - (2) Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - (3) Az Ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (ha például valaki az Ön jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
  - (4) A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya;
  - (5) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően;
  - (6) Ütemezett Karbantartás;
  - (7) Sürgősségi Karbantartás; vagy
  - (8) Abban az esetben, ha az Amazon Web Services ("AWS") a Szolgáltatásként nyújtott infrastruktúra szolgáltatója, az AWS régió szintű szolgáltatáskimaradása, ennek mutatójával az AWS szolgáltatás műszerfalát használva.
- i. **Vis Maior** – Olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tűzeset, 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.

- j. **Ütemezett Karbantartás** – az IBM SaaS olyan karbantartása, amelyet az IBM egy meghatározott időpontra ütemez. Ez idő alatt előfordulhat, hogy az IBM SaaS nem áll az Ügyfél rendelkezésére.
- k. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.
- l. **Teljes Idő** – a bármely adott hónapban, percben mért idő.
- m. **Üzemidő** – az a percekben mért idő bármely adott hónapban, amikor az IBM SaaS a rendeltetésének megfelelő használat céljából az Ügyfél rendelkezésére áll, és az egyedi dokumentumkérésekre 250 ezredmásodpercen belül legalább 99 százalékban válaszol az összes kérésre vetítve 150 TPS vagy az alatti kéreismennyiség esetén. A válaszidők mérése az első bájtig eltelt idő ("time to first byte", TTFB) alapján történik.

## 2. Karbantartási értesítés

Bármely Ütemezett Karbantartásról, amelynek eredményeképp az IBM SaaS elérhetetlenné válik, az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartója legkevesebb 1 munkanappal a karbantartás megkezdése előtt értesítést kap.

Amennyiben Sürgősségi Karbantartás szükséges, az IBM az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartóját közvetlenül a karbantartás megkezdésekor értesíti.

## 3. Rendelkezésreállási Jóváírás

- a. Követelést csak naplózott, az IBM 1. Prioritási szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a kérvényhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia, és ésszerű keretek között, az 1. Prioritási szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartójának legfeljebb tíz (10) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, 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 a Követelést annak kézhezvételét követő tíz (10) munkanapon belül bírálja el. Az IBM minden Szerződéses Hónapban belső eszközökkel méri a teljes Üzemidőt és a Nem Számított Állásidőt. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződött Hónapban több alkalommal Rendelkezésreállási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.
- f. Ha 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 árengedmény (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- g. 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.

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

#### 4. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött Hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,9% vagy annál több	0%
99% vagy annál több, de kevesebb mint 99,9%	10%
95% vagy annál több, de kevesebb mint 99%	25%
Kevesebb mint 95%	100%

Teljesített Szolgáltatási Szint, százalékban kifejezett érték, amelynek számítása a következő módon történik: (a) az Üzemidő osztva (b) egy adott Szerződéses Hónap perci számának a Nem Számított Állásidővel csökkentett értékével.

Ha például – az összesen 44 640 percet számláló – március hónapban a nem számított állásidő 3 perc volt, az üzemidő pedig 44 194 perc, a teljesített szolgáltatási szint számítása a következő:

$$(44\ 194 / (44\ 640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99\%$$

#### 5. Kizárások

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

- Bétaváltozatú Szolgáltatások.
- Az IBM Ügyfelének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.