

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- 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 Jogosult Felhasználók számát.
- 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

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up és az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup ajánlatokra az adott tranzakciós dokumentumban meghatározott díjak vonatkoznak.

3.2 Részleges Havi Díjak

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

3.3 Többlethasználat díjak

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 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 szükségessége

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

5. Technikai Támogatás

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ajánlathoz elérhető technikai támogatás az előfizetési időszak alatt.

Az e-mailes támogatás és a SaaS támogatási portál elérhetősége a következő:

Az Egyesült Államokban hétfőtől péntekig 8:00–20:00 óráig (EST) (az ünnepnapokat kivéve)

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás:

A Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás csak 1. súlyossági szintű problémák esetén érhető el munkanapokon, hétvégén és ünnepnapokon.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: 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)

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 A „Nem termelési” korlátozás

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS az Ügyfél által kizárólag belső nem termelési célú tevékenységekre használható, beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, belső teljesítménymérési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését. Az Ügyfél nem jogosult az IBM SaaS bármely részének bármilyen más célú használatára a termék megfelelő jogosítványainak beszerzése nélkül.

Az IBM SaaS nem termelési célú példányára (példányaira) vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users használatára.

6.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

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/>.

6.2 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) az alábbi folyamatokat és funkciókat tartalmazó vagy támogató létesítmények és ingatlanok kezelésére szolgáló megoldás:

- **Ingotlanok kezelése**
Megoldás a tranzakciókezeléshez, illetve a bérleti megállapodások adminisztrálásához és könyveléséhez; az ingatlaneszközök, bérletek, szolgáltatók és folyamatok teljesítményének azonosítása üzleti elemzések segítségével.
- **Tőkeprojektek**
Tőkeprojektek tervezésének lehetővé tétele; finanszírozási prioritások azonosítása a tőkeprogramokon belül; integrált folyamatok és elemzések biztosítása.
- **Területkezelés**
A létesítmények jobb kihasználására és a kihasználtságkezelésre vonatkozó lehetőségek azonosítása; a részlegek területhasználatára vonatkozó elszámoltathatóság lehetővé tétele; feltöltött alaprajzok megtekintése; az áthelyezési folyamatok segítése; a stratégiai területtervezés elemzése; terület- és eszközlefolglás kezelése; költségvetések, költségek és ütemtervek nyomon követése.
- **Létesítmény-karbantartás**
Állapotalapú létesítményfelmérések használata; pénzügyi és környezeti hatáselemzés biztosítása a tőketervezés segítségéhez; a létesítmények karbantartási szolgáltatási kéréseinek kezelése; a létesítmények karbantartási szolgáltatásainak automatizálása; a létesítmények, eszközök, erőforrások és létesítmény-karbantartási folyamatok teljesítményének azonosítása üzleti elemzések segítségével.
- **Energiagazdálkodás**
Vállalati széndioxid-kibocsátási és környezetvédelmi beruházási elemzések kezelése; pénzügyi és környezeti hatáselemzés biztosítása a tőketervezés javítása érdekében; pénzügyi és környezeti hatáselemzés használata a tőketervezés javítása érdekében; elemzések használata a berendezések lehetséges munkafeladatainak azonosításához.
- **Alkalmazások adminisztrálása**
Az alapul szolgáló ingatlan-, létesítmény- és eszközpórfólió adatainak kezelése; felhasználói hozzáférés kezelése; az alkalmazások bővítése technológiai platform segítségével; VPN kapcsolaton keresztül elérhető webes szolgáltatási felület.

A felhasználók jogosultságai alapján a felhasználók a következő folyamatok és funkciók kijelölt részéhez rendelkeznek hozzáféréssel:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Kérések létrehozása, foglalások létrehozása, tudásbázis keresése, ajánlattételi kérések megválaszolása, helyek, személyek és eszközök keresése. Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users ajánlatra vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users használatára.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Részvétel jóváhagyási folyamatokban, teljesítmény-mérőszámok megfigyelése, jelentések megtekintése a Self Service adatainak és funkcióinak csak olvasási hozzáféréssel. Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users ajánlatra vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users használatára.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Részvétel korlátozott folyamatokban, amelyek feladatokra, felmérésekre, számlákra és kifizetési kérésekre, valamint dokumentumok kezelésére korlátozottak. Tartalmazza a Self Service és az Approvals and Reporting felhasználói funkcióit. Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users ajánlatra vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users használatára.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Részvétel az összes megvalósított üzleti folyamatban és adminisztratív funkcióban.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) nem termelési célú példányaira nem jellemző ugyanaz a magas rendelkezésre állási szint és ugyanaz a biztonsági mentési gyakoriság, mint a termelési célú példányokra. A teljesítménnyel kapcsolatos okok miatt a nem termelési célú Példányt egyidejűleg nem használhatja több mint 30 felhasználó, bármely közvetlen vagy közvetett (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) formában.

Minden egyes IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On jogosultság egy IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production példánnyal bővíti az ajánlatot, amely lehetővé teszi további 30 felhasználó számára a példány hozzáférését.

Minden egyes IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On jogosultság növeli egy IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production példány méretét, és lehetővé teszi további 30 felhasználó számára a példány egy időben történő hozzáférését. Ha az Ügyfél növeli az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production példány kapacitását az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On megvásárlásával, ezt a további kapacitást nem rendelheti más IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production példányhoz egy későbbi időpontban.

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) konfigurációs korlátozás

Az IBM SaaS-ügyfelek nem férhetnek hozzá az alkalmazásréteg alatti konfigurációs paraméterekhez, illetve nem módosíthatják azokat, például az adatbázis vagy a köztes szoftverek konfigurációit. Az IBM SaaS az IBM SaaS ajánlatba foglalt IBM TRIRIGA Application Builder eszközök segítségével konfigurálható az alkalmazásréteg szintjén, vagy integrációk létrehozásával az IBM SaaS ajánlatba foglalt IBM TRIRIGA Connector for Business Application eszközök használatával.

Az IBM SaaS egy folyamatos szolgáltatási modellt használ, amely különböző szabályokkal rendelkezik a platform- és technológiai frissítésekhez, valamint az alkalmazásfrissítésekhez. A platform- és technológiai frissítéseket az IBM hajtja végre időszakosan az IBM saját belátása szerint az IBM SaaS összes ügyfele számára. Alkalmazásuk esetén az alkalmazásfrissítések felülbírálják az ügyfelek alkalmazáskonfigurációit az IBM SaaS által szállított alkalmazásfunkciókkal. Az alkalmazásfrissítések alkalmazása azonban nem történik meg azon IBM SaaS-ügyfelek esetében, akik kifejezetten nem választják ki az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ajánlatot, illetve azon IBM SaaS-ügyfelek esetében, akik az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications ajánlatot választják.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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 képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

1. Meghatározások

Meghatalmazott Kapcsolattartó – Az Ügyfél által meghatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követelést nyújthat be az IBM felé.

Rendelkezésreállási Jóváírás – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási jóváírás lehet jóváírás, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.

Követelés – A Meghatalmazott Kapcsolattartó által az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen SLA dokumentumban meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.

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.

Vevő – Azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és a Követelés elküldésekor jogosult a Szolgáltatás használatára, valamint nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal kötött szerződése(i) alapján fennálló anyagi kötelezettségei (beleértve a fizetési kötelezettségeket) teljesítésében.

Állásidő – Azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem tudnak hozzáférni a Szolgáltatás azon funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő „Állásidőnek” az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetlensége nem minősül Állásidőnek:

- A rendszer tervezett állásideje
- Vis Maior.
- Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, integrálással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
- Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
- A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
- Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.

Esemény – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.

Vis Maior – Olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüzeset, árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.

A rendszer tervezett állásideje – A Szolgáltatás tervezett, karbantartási vagy rendszerfrissítési célú szüneteltetése, nem kizárólagosan beleértve a kiadások, javítások vagy gyorsjavítások alkalmazását.

Szolgáltatásszint – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

Szolgáltatás – Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) termelési példánya, amelyre a jelen SLA vonatkozik a Szolgáltatásleírás első oldalának megfelelően. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.

2. Rendelkezésreállási Jóváírás

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 hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia az Ügyfélnek, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati hibajegynél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A hibajegy bejelentésének és naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy az Ügyfél észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződött Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott Kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM minden Szerződött Hónapban belső eszközökkel méri a teljes állásidőt. A Rendelésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Rendelésreállási Jóváírást fizeti a Szerződött Hónapra vonatkozó teljes elérhetőség alapján, az alábbi táblázat adatai szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelésreállási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Rendelésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban nyújtható be Követelés, és az IBM a csomagban értékesített Szolgáltatásoknak csak egyike után fizet Rendelésreállási Jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.

Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

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

3. Szolgáltatási Szintek

A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,8% alatt	2%
98,8% alatt	5%
95,0% alatt	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, az eredményként kapott törtszámat százalékos formában kifejezve.

Példa: 432 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött} \\ \text{hónapban} \\ - 432 \text{ perc Állásidő} \\ = 42\,768 \text{ perc} \\ \hline 43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött} \\ \text{hónapban} \end{array}$	$= 2\% \text{ Rendelkezésreállási Jóváírás } 99,0\% \text{-os} \\ \text{rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során}$
---	--

4. Kizárások

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

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési példányok, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a képzést, a kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélnek felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.
- Az ügyfélrendszereken vagy harmadik fél által biztosított rendszereken futó szolgáltatások, programok, engedélyező szoftverek vagy ügynökök
- A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely jelentős kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.