

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) 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 Speciális Feltételek érvényesülnek 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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

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 Engedélyezett Felhasználók számát.
- Egyidejű Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyidejű Felhasználó olyan személy, aki egy adott időpontban hozzáférni kíván az IBM SaaS termékhez. A személy mindig egyetlen Egyidejű Felhasználónak számít, függetlenül attól, hogy egyidejűleg többször is hozzáfér-e az IBM SaaS termékhez. Az Ügyfélnek az IBM SaaS terméket bármely formában, közvetlenül vagy közvetetten (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) egyidejűleg elérő Egyidejű Felhasználók maximális számához jogosultságokat kell beszereznie az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.
- 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

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up és az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications 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 Többlehasználat 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 többlehasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS technikai támogatása e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. A Technikai támogatás önálló ajánlatként nem érhető el.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
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
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	Kiseb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, 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, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat További Feltételei

6.1 A „Nem-termelési” korlátozás

A „Nem termelési” vagy „Fejlesztési környezet” 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.

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) ajánlatra (az IBM SaaS Nem Termelési Példány(ai)ra) vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) használatára. Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) termékkel legfeljebb 5 felhasználó távoli hozzáférést és magasabb szintű felügyeletet kap a környezethez.

6.2 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre:

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) – Jogosultságokra vonatkozó követelmények

- Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) összes jogosult felhasználójának szüksége van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User jogosítványra is.
- Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) összes jogosult felhasználójának szüksége van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User jogosítványra is.

6.6 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Adott esetben, ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé, vagy arra hivatkozik, illetve bevon harmadik fél által biztosított tartalmat, például alkalmazásokat vagy adatbázisokat egy IBM SaaS környezetbe, az Ügyfélnek és az IBM SaaS Felhasználónak biztosítania kell az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást az ilyen tartalom továbbításához, valamint a harmadik fél által biztosított tartalom fogadásához, felhasználásához és támogatásához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért. Az IBM fenntartja a jogot, hogy elutasítsa bármely harmadik fél által biztosított vagy egyéni alkalmazás, illetve folyamat támogatását bármilyen okból, nem kizárólagosan beleértve az észlelt biztonsági kockázatokat, a licenclési vagy teljesítménybeli kockázatokat.

„A” Függelék

1. IBM SaaS leírás

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 eszközlefoglalás 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 eszközpórtfólió 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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Kérések létrehozása, foglalások létrehozása, tudásbázis keresése, időkimutatások bevitele, ajánlattételi kérések megválaszolása, e-mailek megválaszolása offline űrlapok használatával (legfeljebb 25), 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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Munkafeladatok létrehozása és elérése mobileszközről az IBM TRIRIGA Anywhere mobilalkalmazás használatával. Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users ajánlatra vonatkozó jogosítványok beszerzéséhez az Ügyfélnek jogosultnak kell lennie az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users használatára.

- c. 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.
- d. 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, az Anywhere 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.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Az Engedélyezett Felhasználók részt vehetnek az összes megvalósított üzleti folyamatban és adminisztratív funkcióban. Az Egyidejű Felhasználók részt vehetnek az összes megvalósított üzleti folyamatban és adminisztratív funkcióban az önkiszolgáló foglaltságok, valamint az offline és az alkalmazáskészítési eszközök kivételével.

2. Választható szolgáltatások

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

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.

2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Offerings

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) és az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) olyan opcionális bővítmények, amelyek az IBM SaaS környezeteken belül biztosítanak Ügyfél általi testreszabást, valamint további támogatást nyújtanak az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) kezeléséhez.

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

Az IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) az Ügyfél számára egy Nem Termelési célú példányt, valamint magasabb szintű, fejlesztési célú hozzáférést biztosít.

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

Az IBM SaaS Ügyfelei 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.

4. Személyes adatok és Szabályozás hatálya alá tartozó adatok

A jelen IBM SaaS tervezéséből fakadóan nem felel meg a szabályozott tartalmakra, például a személyes adatokra vagy bizalmas személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelményeknek. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan.

IBM Felhasználási Feltételek (TOU) – Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

1. Rendelkezésreállási jóváírások

Az Ügyfélnek naplózniia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevitelére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
<95,0%	10%

*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Üzleti Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 475 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban – 475 perc Állásidő = 42 725 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,9%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során
--	---