

## IBM Cognos Controller on Cloud

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

### 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.
- 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.
- Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

### 3. Díjak és számlázás

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

#### 3.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva.

#### 3.2 Részleges Havi Díjak

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

#### 3.3 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.

### 3.4 Igény szerinti díjak

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

## 4. Távoli Szolgáltatások

Az IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud távoli szolgáltatás legfeljebb 80 óra szakmai támogatást és támogatást tartalmaz, beleértve a kezdeti IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) használati esetek könnyebb azonosítását, a projekttervezéssel és az IBM CCoC megvalósításával kapcsolatos szakmai támogatást, az IBM CCoC jelentések létrehozásának bevált gyakorlataival kapcsolatos szakmai támogatást és az IBM CCoC karbantartásával és adminisztrációjával kapcsolatos szakmai támogatást. A szolgáltatások Részvételenként vásárolhatóak meg, és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

## 5. 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:

### 5.1 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.

### 5.2 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.

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

## 6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Technikai Támogatás érhető el, amely különálló ajánlatként nem vásárolható meg. Az IBM által a technikai támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) ezekre is vonatkoznak.

Az IBM rendelkezésre bocsátja az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvet, amely technikai támogatási információkat és folyamatokat tartalmaz az IBM SaaS ajánlathoz.

Súlyosság	Súlyosság 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)

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> 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	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

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

### 7.1 Alapszintű ajánlat

Minden IBM SaaS ajánlat egy termelési célú példányt, egy nem-termelési célú példányt tartalmaz, valamint maximum három évnyi adatelözményre terjed ki.

### 7.2 Felhasználói Szerepkörök

Az IBM Cognos Controller egy olyan pénzügyi konszolidálási szoftver, amely támogatja a lezárási, konszolidálási és jelentéskészítési folyamatot. Az ajánlat lehetővé teszi, hogy a felhasználók elkészítsék a pénzügyi eredményekről szóló dokumentációt, pénzügyi és felügyeleti jelentéseket készítsenek, és vállalati szintű nézetet biztosít a pénzügyi arányokról és mérőszámokról.

Az IBM Cognos Controller User on Cloud segítségével elvégezhető a rendszer konszolidálása és adminisztrálása, valamint jelentések hozhatók létre a rendszerre vonatkozóan.

Az IBM SaaS használatának céljából az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az Ügyfél Vállalatán kívüli felhasználók számára. Az ilyen felhasználók IBM SaaS-Felhasználóknak minősülnek, és ennek megfelelő jogosultságokat kapnak. Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy az IBM SaaS-Felhasználók megfeleljenek a jelen feltételeknek.

### 7.3 A „Nem-termelési” korlátozás

A „Nem termelési” megjelölésű IBM SaaS kizárólag az Ügyfél nem termelési célú tevékenységeinek részeként használható, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, teljesítménymérési, állomásoztatási és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felület használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését.

### 7.4 Minimális követelmények

Az Ügyfélnek legalább 25 (huszonöt) IBM Cognos Controller User on Cloud jogosultsággal kell rendelkeznie.

### 7.5 Megfelelőségkezelési Programok

Az IBM SaaS az Ügyfél jogszabályokon, rendeleteken, szabványokon vagy gyakorlaton alapuló megfelelési kötelezettségeinek teljesítésében nyújthat segítséget. Az IBM SaaS által biztosított utasítás, használati javaslat vagy útmutatás nem minősül jogi, könyvelési vagy egyéb szakmai tanácsnak, és az Ügyfélnek saját jogi vagy egyéb szaktanácsadóval kell rendelkeznie. Kizárólag az Ügyfél felelőssége annak biztosítása, hogy az Ügyfél, valamint tevékenységei, alkalmazásai és rendszerei megfeleljenek a vonatkozó jogszabályoknak, szabályozásoknak, szabványoknak és gyakorlatnak. Az IBM SaaS használata nem szavatolja a jogszabályoknak, rendeleteknek, szabványoknak vagy gyakorlatoknak való megfelelést.

### 7.6 Harmadik Fél által biztosított Webhely és Szolgáltatások

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, az Ügyfélnek és az IBM SaaS Felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, 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.

## **7.7 Tiltott Felhasználás**

A Microsoft tiltja az alábbi felhasználási módokat:

Magas Kockázattal Járó Felhasználás tiltása: az Ügyfél nem használhatja az IBM SaaS szolgáltatást olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol az IBM SaaS hibája bármely személy halálához vagy súlyos sérüléséhez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában az IBM SaaS felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem felelősek a vezérlési funkcióért.

## **7.8 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.

## **7.9 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

Az IBM Cognos Controller egy olyan pénzügyi konszolidálási szoftver, amely támogatja a lezárási, konszolidálási és jelentéskészítési folyamatot. Az ajánlat lehetővé teszi, hogy a felhasználók elkészítsék a pénzügyi eredményekről szóló dokumentációt, pénzügyi és felügyeleti jelentéseket készítsenek, és vállalati szintű nézetet biztosít a pénzügyi arányokról és mérőszámokról.

### 1. Az IBM SaaS a következőket foglalja magában:

#### 1.1 Katasztrófa utáni helyreállítás

Amennyiben az IBM SaaS katasztrófális esemény vagy az IBM ellenőrzésén kívül eső okból nem érhető el, az IBM a következőképpen biztosítja, hogy az Ügyfél ismét hozzáférjen az IBM SaaS szolgáltatáshoz:

- Az IBM 14 napon belül biztosítja a hardvert, szoftvert és hálózati infrastruktúrát az IBM adatközpont-hálózatában, amely lehetővé teszi, hogy az Ügyfél ismét hozzáférjen az IBM SaaS szolgáltatáshoz.

A környezet helyreállítása a legfrissebb Tartalom biztonsági mentésének használatával történik az alábbiakban meghatározottak szerint, és a helyreállított Tartalom adatkészletében legfeljebb 24 órányi Tartalomvesztés következhet be.

#### 1.2 Tartalom biztonsági mentése

Az IBM SaaS csak a megosztott mappaterület tartalmának biztonsági mentését foglalja magában. A rendszer naponta készít biztonsági másolatokat helyben, és azokat egy külön adatközpontban lévő másik adatbázisba másolja arra az esetre, ha az elsődleges helyszínen katasztrófális esemény vagy az IBM ellenőrzésén kívül eső esemény következne be. Az IBM gördülő rendszerben őrzi a biztonsági mentéseket: A rendszer 7 naponta teljes biztonsági mentést készít az adatbázisról, majd a héten minden ezt követő napon összehasonlító különözeti biztonsági mentést végez. Az IBM megőrzi az utolsó 7 napon készített napi különözeti biztonsági mentéseket, valamint a megelőző 4 teljes biztonsági mentést (amely 28 napi tevékenység időtartamát fedi le). Új teljes biztonsági mentés készítésekor a legrégibbi változatot elveti a rendszer. A biztonsági mentések titkosítása nyugvó állapotban történik egy lemezalapú biztonsági mentési rendszeren, valamint a telephelyen kívüli helyszínre történő továbbítás során.

### 2. Elemek, amelyekért az IBM felelősséggel tartozhat Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások és Biztonsági mentési szolgáltatások esetében

Előfordulhatnak olyan körülmények, amikor az IBM a fent meghatározott Katasztrófa utáni helyreállításra és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségei teljesítésének elmulasztása következtében az Ügyfél kártérítést követelhet az IBM vállalattól. Az IBM vállalattól való kártérítési követelés jogalapjától függetlenül (ideértve a súlyos szerződésszegést, gondatlanságot, megtévesztést vagy egyéb szerződésen alapuló vagy szerződésen kívüli károkozást), az IBM Katasztrófa utáni helyreállításra és Tartalmak biztonsági mentésére irányuló szolgáltatásaival kapcsolatos kötelezettségei megsértése következtében vagy azzal kapcsolatban felmerülő követelések esetében az IBM teljes felelősségének összegét a Megállapodásban foglalt felelősségvállalási összeg határozza meg. Olyan személyi sérülésekre (beleértve az elhalálozást is) és az ingatlanokban vagy személyes materiális javakban keletkezett károkra, amelyekért az IBM jogilag felelősséggel tartozik nem vonatkozik a fenti kártérítési értékhatár.

#### 2.1 Elemek, amelyekért az IBM nem vállal felelősséget a Katasztrófa utáni helyreállítási szolgáltatások esetében és a Biztonsági mentési szolgáltatások esetében

AZ IBM, A VÁLASZTHATÓ TERMÉKÉNEK FEJLESZTŐI VAGY BESZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT NEM FELELŐSEK AZ ALÁBBIKÉRT, MÉG AKKOR SEM, HA TÁJÉKOZTATJÁK EZEK LEHETŐSÉGÉRŐL:

- a. SPECIÁLIS, VÉLETLENSZERŰ, ESETLEGES VAGY KÖZVETETT KÁROK, VAGY BÁRMILYEN GAZDASÁGI EREDETŰ, KÖVETKEZMÉNYES VESZTESÉG; VAGY
- b. ELMARADT HASZON, ELMARADT ÜZLET, ELMARADT BEVÉTEL, ELVESZTETT GOODWILL VAGY REMÉLT MEGTAKARÍTÁS ELVESZTÉSE.

### **3. További feltételek**

Az Általános feltételekben meghatározott bármilyen rendelkezés ellenére, az IBM SaaS célja az egyéni bérinformációk tárolása és nyugtázása.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre 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 képez sem szavatossági, sem jótállási vállalást az Ügyfél felé.

### 1. Meghatározások

- a. **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.
- 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 hozzáférésehez 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 Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai 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 Rendelkezésre-állási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésre-állási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az 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 Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- d. 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. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.

- e. 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.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

### 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% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	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.

Példa: összesen 476 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 476 perc Állásidő = 42 724 perc <hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	= 5% Szolgáltatási Jóváírás (98,9%) Elérhetőség egy Szerződéses hónap során
--	--

### 4. Kizárások

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

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.