

## IBM Digital Experience 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/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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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.
- 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 Részleges Havi Díjak

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

#### 3.2 Telepítési és igény szerinti telepítési költségek

Az IBM a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint telepítési díjat számol fel az IBM SaaS kezdeti biztosításakor. A Tranzakciós Dokumentum szerint meghatározott igény szerinti telepítési díjak vonatkoznak, ha az Ügyfél az igény szerinti rész aktiválását kéri.

### 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 lejárató IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáratási 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 lejáratási 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 (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát 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 az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS műszaki támogatása e-mail, telefon és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő-rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részletek: [http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)	Megoldási idő célértékei
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásállás:</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.	Munkaidőben 30 percen belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)	Munkaidőben 4 órán belül
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben	Munkaidőben 12 órán belül
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	Munkaidőben 24 órán belül
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben	Munkaidőben 48 órán belül

## **A Műszaki Támogatás körébe nem tartozó tételek**

A Műszaki Támogatás nem nyújt segítséget a következő esetekben:

- a. Alkalmazások tervezése és fejlesztése;
- b. Az Ügyfél által az IBM SaaS megadott működési környezetén kívül történő használata kapcsán felmerülő problémák, vagy
- c. Az Ügyféllel vagy harmadik féltől származó termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos támogatás, illetve az IBM SaaS az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó termékekkel vagy szolgáltatásokkal történő használatából adódó problémák.

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

### **6.1 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 (az Ügyfél 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.

### **6.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

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

### **6.3 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra**

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított olyan webhely vagy szolgáltatás számára, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé, vagy arra hivatkozik, az Ügyfélnek és az IBM SaaS Felhasználónak biztosítania kell az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást az ilyen Tartalom továbbításához, azonban az 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.

### **6.4 Engedélyező Szoftverek korlátozott használata**

Az IBM WebSphere Portal Server (Portál) biztosítása ezzel az IBM SaaS ajánlattal együtt történik, és csak az Ügyfél nem termelési jellegű tevékenységeihez tartozó belső fejlesztési és tesztelési környezetek részeként telepíthető, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a teljesítményhangolást, a hibaelemzést, a belső teljesítmény-összevetést, a kiadás előtti tesztelést, a minőségbiztosítási tevékenységet és/vagy a közzétett alkalmazásprogramozási felületek használatával végzett belső használatú kiegészítések és kiterjesztések fejlesztését. Az Ügyfél nem jogosult a Portál bármely részének bármilyen más célú használatára a termék – az Ügyfél IBM SaaS előfizetésén kívüli – megfelelő jogosultságainak beszerzése nélkül.

### **6.5 Ügyfél által megadott kód és tesztek**

Egy ügyfél által megadott kód a következő korlátozásokkal telepíthető az IBM SaaS rendszerben:

- Az Ügyfél által megadott kód csak az IBM Web Content Manager (WCM) bővítményeként szolgáló API felületeket használhatja, például az egyéni munkafolyamat-tevékenységeket, a megjelenítő bedolgozókat, a szövegszolgáltatókat és más, a WCM szoftverben használható felületeket, a Knowledge Center webhelyén leírtak szerint: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).

- A Virtual Machine Manager (VMM) csak az IBM által biztosított felhasználói tárhoz konfigurálható. A külső biztonsági mechanizmusok csak támogatott felhasználói igény-technikákkal konfigurálhatók (pl. SAML (Security Assertion Markup Language)).

Az Ügyfél az Ügyfél által megadott kódot Portal Application Archive (PAA) formátumban köteles biztosítani a telepítéshez. Az Ügyfélnek szavatolnia kell, hogy jogosult a kód átadására az IBM számára a szolgáltatásban való telepítés céljából.

Az Ügyfél köteles igazolni, hogy a megadott kód megfelelően működik, beleértve a termelési célú alkalmazás előtt alacsonyabb szinteken végzett funkcionális és teljesítménytesztet. Továbbá az Ügyfél nem futtathat semmilyen teljesítménytűrés-vizsgálatot az IBM SaaS terméken.

## **6.6 A tartalmak használata**

Az Ügyfél felelős minden olyan szükséges engedély beszerzéséért, amely a tartalmak az IBM SaaS és a támogatás keretein belüli használatához, biztosításához, tárolásához és feldolgozásához szükségesek, és biztosítja az IBM részére ugyanezen jogosultságokat.

## **6.7 Az IBM Collaboration Solutions Catalog eszközeinek támogatása**

Az IBM az Ügyfél kérésére az IBM Collaboration Solutions Catalog (más néven IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) által tartalmazott eszközöket telepíthet és konfigurálhat az IBM SaaS rendszerre.

Ezekre az eszközökre (nem kizárólagosan beleértve a Content Template Catalog, a Site Builder és a Script Portlet eszközöket) az IBM Collaboration Solutions Catalog webhelyen meghatározott feltételek érvényesek, és a feltételek elfogadásának minősül, ha az Ügyfél ezen eszközöket az IBM SaaS rendszerrel használja. Az IBM üzletileg ésszerű módon támogatást nyújt ezen eszközöknek az IBM SaaS rendszerrel történő használatához.

Ezenfelül nincs garancia arra, hogy az eszközök bármelyikével létrehozott tartalmak megfelelően fognak működni az IBM SaaS frissítése esetén. Minden ilyen frissítés az Ügyfél által ezen eszközökkel létrehozott tartalmak manuális áttelepítése nélkül történik, ezekért az áttelepítésekért az Ügyfél felelős.

## „A” Függelék

### 1. Az IBM SaaS áttekintése

Az IBM SaaS felügyelt digitális platformot biztosít többcsatornás webhelyek építéséhez és felügyeletéhez Ügyfelek, partnerek és alkalmazottak számára. Az IBM SaaS a következőket foglalja magában: portál, webes tartalmak kezelése, összegzési és integrációs képességek.

Az IBM SaaS szoftveren alapuló VPN-kapcsolatot biztosít az Ügyfél webhelyéhez a működési környezetek biztonságos és titkosított hozzáféréséhez.

#### 1.1 Telepítési és igény szerinti telepítési szolgáltatások

Az IBM Digital Experience on Cloud Setup és az IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup szolgáltatások távoli tanácsadást, bevált gyakorlatokat, képzést és az IBM SaaS konfigurációját foglalják magukban. Ezek a szolgáltatások a következő tevékenységeket tartalmazzák:

- Segítség a műszaki követelmények megszerzésében;
- Segítség a felhasználói biztonság, a VPN-kapcsolat és az egyszeri bejelentkezés konfigurálásához;
- Az Ügyfél üzembe helyezési terveinek áttekintése;
- Az elérhető dokumentációkkal, oktatással és támogatással kapcsolatos tanácsadás; és
- Segítség az Ügyfél és az IBM csapatok koordinálásában a kezdeti beállítás során.

### 2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capabilities

Ez a SaaS egyetlen dedikált, az IBM WebSphere Portal és IBM Web Content Manager termékeket magában foglaló futtatókörnyezetet tartalmaz webes tartalom és az ahhoz kapcsolódó munkafolyamatok létrehozásához és kezeléséhez.

### 3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capabilities

Ez a SaaS dedikált Termelési futtatókörnyezetet és egy, az IBM WebSphere Portal és IBM Web Content Manager termékeket magában foglaló Tartalomkészítői környezetet tartalmaz webes tartalom és az ahhoz kapcsolódó munkafolyamatok létrehozásához és kezeléséhez.

#### 3.1 Client Success Management Services

Az IBM hetente legfeljebb négy (4) órányi távoli segítségnyújtási szolgáltatást biztosít, amely az IBM SaaS ajánlathoz kapcsolódó ügyfélsiker-kezelést tartalmazza. Ezen szolgáltatások magukban foglalják, de nem korlátozódnak a tervezett vagy vészhelyzeti karbantartási tevékenységekkel kapcsolatos tanácsadásra, a leállásokkal kapcsolatos tanácsadásra és azok megoldásának elősegítésére, az új termékképességekkel és a bevált üzembe helyezési gyakorlatokkal kapcsolatos tanácsadásra, adott esetben más IBM-szakértők bevonására, az Ügyfelek a szolgáltatással kapcsolatos visszajelzéseinek begyűjtésére, valamint általánosságban az Ügyfél támogatására az előfizetés ideje alatt.

### 4. Választható szolgáltatások

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

Az IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity az IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS by 2 virtual CPUs per Instance számítási kapacitásának bővítésére szerezhető be.

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

Az IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity az IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS by 2 virtual CPUs per Instance számítási kapacitásának bővítésére szerezhető be.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalást („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 minősül jótállásnak.

### 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;
  - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; 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 műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási 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. Az IBM SaaS szolgáltatási szintjei

Az IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS ajánlat egy Szerződéses Hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* egy adott %-a)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Az IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS ajánlat egy Szerződéses Hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* egy adott %-a)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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.

Például: 45 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban az IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS ajánlat esetén:

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 45 perc Állásidő = 43 155 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 99,90% Rendelkezésre állás = 2% Rendelkezésreállási Jóváírás <99,93%-os Rendelkezésre Állásért egy Szerződéses Hónap során
---	---

### 4. Kizárások

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

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, nem kizárólagosan beleértve a Tesztelést, a Katasztrófa utáni helyreállítást, a Minőségbiztosítást, a Staging-et (kiadás előtti tesztelést) és a Fejlesztést.
- Az IBM Ügyfelének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.