

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

### 2. Meghatározások

Az alábbi kifejezések a következőkben meghatározott jelentéssel bírnak:

**Közvetítő** – olyan Ügyfél, aki egy vagy több CP Vállalatot képvisel központi és/vagy kereskedelmi hatáskörrel rendelkező kereskedelmi ügynökként. A Közvetítő adott Résztevő Viszonteladóval, adott Termékkategóriákhoz és csak megnevezett Közvetített CP vállalatok nevében jogosult az IBM SaaS elérésére.

**Közvetített CP vállalat** – olyan CP vállalat, amely egy közvetítőt alkalmaz, hogy képviselje a viszonteladók felé promóciók tervezése, ajánlatok elküldése és más tranzakciók tekintetében.

**Fogyasztói Termékek vagy CP** – bármely olyan árucikk vagy annak összetevője, amely gyártásának és forgalmazásának célja a vásárlónak való közvetlen értékesítés. Így például a „Fogyasztói Termék” magában foglalja a ruházat és lábbeli, étel és ital, háztartási és kozmetikai szer, vásárlói tartós fogyasztási cikk és háztartási eszköz, vásárlói nem tartós cikk, különlegesség, háziállat-gondozási eszköz kategóriákba tartozó cikkeket, azonban nem foglalja magában a gépjárműveket, repülőgépeket, pénzügyi eszközöket, szolgáltatásokat vagy házakat.

**CP Vállalat** – olyan Ügyfél, aki Fogyasztói Termékeket állít elő.

**Rész tevő Üzlet** – az a részleg, üzleti egység vagy csatorna (például fizikai áruházak vagy online kereskedők), amellyel kapcsolatban az Ügyfél előfizet az IBM SaaS használatára.

**Rész tevő Földrajzi hely** – az a földrajzi egység, amelynek területén az Ügyfél előfizet az IBM SaaS használatára.

**Rész tevő Viszonteladó** – olyan Viszonteladó vagy Viszonteladók, akinél a CP Vállalat előfizetett a kapcsolódó IBM SaaS termék használatára.

**Termékkategóriák** – olyan termékek (más néven tételek vagy raktározási egységek, azaz SKU-k) csoportja, amelyek hasonló fogyasztói igényeket szolgálnak ki, és kapcsolódnak egymáshoz vagy helyettesíthetők egymással. Az egyazon kategóriába tartozó termékeknek logisztikailag kezelhetőnek kell lenniük raktározáskor. Az IBM ésszerű keretek között saját belátása szerint határozza meg, hogy a „Termékkategória” miből áll.

**Viszonteladó** – olyan Ügyfél, aki a Fogyasztói Termékek értékesítésében vesz részt kis darabszámú vagy különálló tételekben, a fogyasztó általi közvetlen fogyasztásra.

**Összes Értékesítés** – az IBM SaaS szolgáltatásra előfizető jogi személy teljes értékesítése az értékesítési adók nélkül, amely a Részt vevő Üzlet által a kezdeti időszak vagy az időszak megújítása előtt az utolsó jelentett teljes tizenkét hónapos időszakban értékesített termékek eladásából származik. Az IBM újraszámíthatja az Összes Értékesítést, ha egyesülés vagy felvásárlás révén nem szerves üzletnövekedés történik a Részt vevő Üzletben. Az Ügyfél azonnali hatállyal értesíti az IBM vállalatot a Részt vevő Üzlet Összes Értékesítését befolyásoló egyesületekről vagy felvásárlásokról.

A jelen Felhasználási Feltételekben nem meghatározott, nagybetűvel kiemelt kifejezések meghatározása a Szerződésben található.

### 3. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabási egység alapján érhető el:

- a. **Milliárd árbevétel átváltási egység (BRCU)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Árbevétel átváltási egység az Árbevétel-mennyiség olyan pénznemfüggetlen mértékegysége, amely az IBM SaaS szempontjából releváns. A pénznemspecifikus Árbevétel-mennyiségeket RCU egységekre kell átváltani a Mértékegység-átváltási táblázat ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)) oldalon található táblázatnak megfelelően. Minden egyes BRCU-jogosítvány egy Milliárd (10 a 9. hatványon) RCU egységet jelent. Megfelelő számú BRCU-jogosultságot kell beszerezni annak érdekében, hogy az alább ismertetettek szerint biztosítani lehessen az Árbevétel-mennyiséget.
- b. **Millió árbevétel átváltási egység (MRCU)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Árbevétel átváltási egység az Árbevétel-mennyiség olyan pénznemfüggetlen mértékegysége, amely az IBM SaaS szempontjából releváns. A pénznemspecifikus Árbevétel-mennyiségeket RCU egységekre kell átváltani a Mértékegység-átváltási táblázat ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)) oldalon található táblázatnak megfelelően. Minden egyes MRCU-jogosítvány egy Millió RCU-nak felel meg. Megfelelő számú MRCU-jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy az alább ismertetettek szerint biztosítani lehessen az Árbevétel-mennyiséget.
- c. **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.

Megjegyzés: Az Árbevétel meghatározása/hatóköre az adott IBM SaaS ajánlattól függően változik, az alábbiak szerint:

IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)	Árbevétel meghatározása
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Az Árbevétel a Résztvevő Üzlet Összes Értékesítése, amely a résztvevő Termékkategóriák a Résztvevő Viszonteladó számára történő értékesítéséből származik.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Az Árbevétel a Résztvevő Üzlet Összes Értékesítése, amely a résztvevő Termékkategóriák a Résztvevő Viszonteladó számára történő értékesítéséből származik.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Az Árbevétel a Részt vevő Üzlet Összes értékesítése a Részt vevő Földrajzi helyen.

### 4. Díjak és számlázás

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

#### 4.1 Részleges Havi Díjak

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

## 5. 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.

## 6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) 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 részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak
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)
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes 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
3	<b>Kiseb 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 Hub and Spoke programok

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy minden IBM SaaS értékesítése „Hub and Spoke” program keretében történik, amelyet az Ügyfél kizárólag adott viszonteladóval használhat. Ez azt jelenti, hogy a résztvevő viszonteladó korlátozott, nem kizárólagos engedélyt biztosított az IBM vállalatnak a viszonteladó adatainak szükséges módon végzett használatához, amelyekkel az IBM SaaS szolgáltatást a CP kereskedelmi partnereinek biztosítja. Az IBM SaaS és a résztvevő viszonteladók értékesítési és termékadatainak bármely más célra történő felhasználása tilos. Közvetítők esetén a használat tovább korlátozott a megadott megnevezett Közvetített CP vállalatokkal való használat esetén. Ha egy részt

vevő viszonteladó és az IBM közötti megállapodás valamilyen okból megszűnik, az IBM előre megállapított visszatérítést ad az Ügyfélnek az Ügyfél által előre kifizetett, fel nem használt mennyiségek után az érintett IBM SaaS az Ügyfél által kifizetett időszakában maradó teljes hónapjai alapján, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatás használatára vonatkozó jogai megszűnnek. A fel nem használt részhónapok után nem adható visszatérítés.

## **7.2 Az Ügyféladatak IBM általi használata**

Az Ügyféladatakat az IBM belső kutatásra, tesztelésre és fejlesztésre használhatja nem termelési környezetben, ha az IBM először eltávolít minden olyan jellemzőt, amely felfedheti az Ügyfél azonosságát vagy saját üzleti folyamatait. Az Ügyfél a technikai támogatást felkeresve kérheti, hogy az IBM ne használja adatait ilyen nem termelési célokra.

## **7.3 Adatvédelmi nyilatkozat**

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 információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM azért teszi ezt, hogy a felhasználói élményt javítsa és/vagy az interakciókat az Ügyfél igényeihez igazítsa. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött adatokat 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 információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

## **7.4 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.

## „A” Függelék

### 1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

Az IBM Assortment Optimization for Manufacturers figyelembe veszi az áruház szintű, fizikai tulajdonságokat és a vásárlók igényeit a tétel szintű növekményes elemzések elvégzéséhez és az optimalizálási forgatókönyvek létrehozásához. Több optimalizálási forgatókönyvet hoz létre különböző célkitűzések alapján, például a raktárhasználat és az értékesítés optimalizálásához.

### 2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

Az IBM Shopper Insights for Brokers eszközzel a Közvetítők műszerfalak használatával elemezhetik az IBM Shopper Insights kereskedelmi verziójára előfizetett viszonteladók vásárlóinak viselkedését, beleértve a bevásárlóutakat, a vásárlási gyakoriságot és a termékvásárlást.

### 3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

Az IBM Shopper Insights for Manufacturers eszközzel a gyártók műszerfalak használatával elemezhetik az IBM Shopper Insights kereskedelmi verziójára előfizetett viszonteladók vásárlóinak viselkedését, beleértve a bevásárlóutakat, a vásárlási gyakoriságot és a termékvásárlást.

### 4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

Az IBM Deal Management for Manufacturers eszközzel a gyártók és a közvetítők webalapú környezetben automatizálhatják és egyszerűsíthetik a résztvevő viszonteladóknak küldött megállapodások bemutatóit, megvitatását, számlázását és egyeztetését.

### 5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

Az IBM Advanced Deal Management for Manufacturers eszközzel a gyártók és a közvetítők webalapú környezetben automatizálhatják és egyszerűsíthetik a résztvevő viszonteladóknak küldött kereskedelmi promóciók bevezetését, megvitatását és egyeztetését. Az Advanced Deal Management a gyártó által meghatározott terméknézeteket, valamint üzleti archívumokat tartalmaz, amelyek a tételek, megállapodások, számlák és számlázások hozzáférését és jelentését teszik lehetővé. Az Advanced Deal Management további lehetőségeket foglal magában az üzletkötési folyamat elősegítése érdekében, beleértve az üzletek replikációját, az e-mailes értesítéseket, a kibővített átláthatóságot, a forráskövetést és az üzletkötések exportálását.

# IBM Felhasználási Feltételek (TOU) – Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás

---

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, 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 sem jótállási sem szavatossági vállalásnak.

### 1. Meghatározások

- a. **Szolgáltatási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet azonnali jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező 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:
  - (1) Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
  - (2) Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
  - (3) Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - (4) Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
  - (5) 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 a Szolgáltatásszint biztosítását.

### 2. Rendelésre-állási Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 48 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 szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelésreállási 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 Rendelésreállási Jóváírás alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelésre-állási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttes értékesítésre kerülnek egy kombinált áron) 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 Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen esetben sem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az adott IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tizenkét százalékát (12%).

### 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)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
95,00% alatt	12%

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: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8%-os Rendelésre 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 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.