

## IBM Payments Gateway

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/sldb.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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- a. **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.
- b. Az **Ezer esemény** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Ezer esemény jogosultságok egy adott, az IBM SaaS használatához kapcsolódó esemény előfordulási gyakoriságán alapulnak, amelyet a rendszer ezres csomagokban mér. Az Ezer esemény jogosultságok az adott IBM SaaS ajánlatra jellemzőek, és az eseménytípus nem váltható ki, cserélhető le vagy vonható össze másik IBM SaaS vagy eseménytípus Ezer esemény jogosultságaival. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes eseményt.
- c. Az **Esemény** a jelen IBM SaaS vonatkozásában az Esemény egy Főtranzakció, amelyet a rendszer ezres csomagokban számol. A Főtranzakció olyan utasításkészlet, amelyet egy, a programon kívüli alkalmazás kezdeményez (például egy üzleti banki webes csatorna vagy egy manuális üzenetmegadási csatorna) vagy a program egy eseménye vált ki (például egy rendszeresen fizetendő díj vagy a tömeges feldolgozás kezdési időpontja egy adott napon). A Főtranzakció felügyeli a kapcsolódó üzleti tevékenységet és logikai munkaegységet, beleértve az összes olyan frissítést és eseményt is, amelyek a különböző feldolgozási lépésekhez tartoznak, és a végső utasítás külső alkalmazásnak való elküldésekor vagy a feldolgozási ciklus befejeződésekor zárulnak le. A Főtranzakció a feldolgozási ciklusa során háttértranzakciókat kezdeményez.

### 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 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

## 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

### 4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

### 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM Üzleti Partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

### 4.3 Megújítás szükségessége

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

## 5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS e-mailben és telefonon keresztül nyújtott műszaki támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. 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 részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

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.	Az Ügyfél értesítése 15 percen 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 funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Az Ügyfél értesítése 15 percen belül	Hétfőtől péntekig, Magyarországon szokásos munkaidőben
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Nem szükséges értesítés	Hétfőtől péntekig, Magyarországon szokásos munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	Nem szükséges értesítés	Hétfőtől péntekig, Magyarországon szokásos munkaidőben

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

### 6.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Adatvédelem

Az IBM és az Ügyfél külön-külön felelős az Ügyfél az IBM által a jelen Megállapodás értelmében tárolt vagy feldolgozott (a vonatkozó adatvédelmi törvényekben meghatározott) személyes adatainak („Ügyféladatok”) kezelésére vonatkozó adatvédelmi jogszabályokban meghatározott kötelezettségeik betartásáért. A jelen Megállapodás aláírásával az Ügyfél kinevezi az IBM vállalatot az Ügyféladatok Feldolgozójának. A jelen Megállapodás értelmében az Ügyfél kizárólagos felelőssége az Ügyféladatok IBM általi feldolgozása céljainak és eszközeinek meghatározása, beleértve, hogy az Ügyfél útmutatásainak megfelelő feldolgozással az IBM nem sérti a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokat. Mind az IBM, mind az Ügyfél beleegyezik, hogy nem próbálja kideríteni azokat a lépéseket, amelyeket a másik fél tesz a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartása érdekében. A jelen Megállapodás értelmében semmi nem akadályozza meg az IBM vállalatot és az Ügyfelet a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartásához szükségesnek ítélt lépések megtételében. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ő kizárólagos felelőssége annak meghatározása, hogy a jelen Megállapodásban meghatározott biztonsági intézkedések megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseknek minősüljenek az Ügyféladatok a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok által előírt védelme szempontjából. Az IBM nem köteles a jelen Megállapodásban meghatározott, illetve az Ügyféladatok Feldolgozója szerepköréből eredő biztonsági intézkedéseken túl bármilyen, az Ügyféladatokat érintő biztonsági intézkedés megtételére vagy betartására. Az IBM az Ügyféladatok feldolgozását a jelen Megállapodásban meghatározottak szerint végzi, az IBM által a szolgáltatások teljesítéséhez ésszerű keretek között szükségesnek vagy megfelelőnek ítélt módon. Kizárólag az Ügyfél felelős annak meghatározásáért, hogy az Ügyféladatok az IBM vagy az Ügyfél általi, országhatárokon keresztül továbbítása a jelen Megállapodás értelmében megfelel-e a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak.

### 6.3 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

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

## 6.4 Biztonsági gyakorlatokra vonatkozó nyilatkozat

Az informatikai rendszerbiztonság a rendszerek és az adatok védelmét foglalja magában a vállalatban belülről és kívülről történő jogosulatlan hozzáférés megelőzése, észlelése és az arra adott válaszok útján. A jogosulatlan hozzáférés az adatok módosulásához, megsemmisüléséhez, hűtlen kezeléséhez, vagy az Ön rendszereivel való, mások elleni támadások céljából történő visszaéléshez vezethet. Csak azok az informatikai rendszerek vagy termékek tekinthetők teljes mértékben biztonságosnak, amelyek átfogó biztonsági megközelítést alkalmaznak, és csak ezek a termékek vagy biztonsági intézkedések lehetnek teljes mértékben hatásosak a jogosulatlan hozzáférés elleni védelemhez. Az IBM rendszerei és termékei egy átfogó biztonsági megközelítés részei, amely szükségszerűen magában foglal további üzemeltetési eljárásokat, és más rendszerek, termékek vagy szolgáltatások hatékony működését igényelheti. Az IBM nem garantálja, hogy a rendszerek és a termékek teljes mértékben védve vannak bármely fél rosszindulatú vagy illegális cselekedetivel szemben.

## 6.5 Szolgáltatási szint célértékei

A szolgáltatási szintre vonatkozó célok csak célkitűzések, és nem jelentenek garanciális kötelezettségvállalást az Ügyfél felé. Ha az IBM nem teljesíti a szolgáltatási szint célértékeit, az Ügyfél semmilyen visszatérítésre, jóváírásra vagy jogorvoslatra nem jogosult.

Szolgáltatás	Célérték
A batch (köteget) feldolgozás feldolgozási ideje	Az összes tranzakciós batch (köteg) 90%-át a rendszer a beérkezéstől számított 60 percen belül teljes mértékben feldolgozza.
E-mail válaszadás	Az IBM megosztott támogatási e-mail címére küldött e-mailek 95%-át az IBM 24 munkaórán belül megválaszolja.
A hét 7 napján, napi 24 órában elérhető telefonos ügyfélszolgálat válaszideje	Az IBM a hét 7 napján, napi 24 órában elérhető ügyfélszolgálat legfeljebb 60 másodpercen belül válaszol a hívásokra.
Biztonságkezelés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Az IBM 1. szintű PCI-DSS tanúsítványa évente legalább egyszer megújul.</li><li>• Az IBM a Kritikus súlyosságú biztonsági réseket 10 napon belül kijavítja.</li><li>• Az IBM az Alacsony súlyosságú biztonsági réseket 30 napon belül kijavítja.</li></ul>
Termelés előtti rendszer elérhetősége	<ul style="list-style-type: none"><li>• A hét 7 napján, napi 24 órában elérhető ügyfél általi tesztelésre</li><li>• A termelés előtti rendszert az IBM csak a közép-európai idő szerinti normál munkaórák alatt felügyeli.</li><li>• A termelés előtti rendszer incidensei alapértelmezés szerint 3. súlyossági szintűek.</li></ul>

## „A” Függelék

### 1. IBM Payments Gateway

Az IBM Payments Gateway kapcsolatot biztosít a fejlesztési, a termelés előtti és a termelési környezet között. A következő funkciókat foglalja magában:

- A kártyás fizetési (PCI-) tároló, egy tárolási lehetőség, amely a bizalmas fizetési információk védelmét biztosítja
- – Fizetési átjáró, amely a külső feldolgozó felekkel végrehajtott fizetési tranzakciók útválasztását, kapcsolását és feldolgozását hajtja végre
- – Virtuális Terminál: egy olyan webes eszköz, amely az ügyfélszolgálat, a jóváírás-kezelés és a belső adminisztráció kifizetési műveleteiben végrehajtott kifizetések összegyűjtésére szolgál
- Biztonsági szolgáltatásokkal ellátott hitelesítés
- Csalásmegelőzési eszközök
- Jelentés-előállítási képességek
- Dokumentáció

### 2. További díjköteles összetevők

Az Ügyfélnek az IBM Payments Gateway megvásárlásakor meg kell vásárolnia legalább egy (1) ajánlatot is a következő IBM SaaS Payment ajánlatok közül:

#### a. IBM Payments Gateway API Payment

A következő funkciókat foglalja magában:

- A tranzakciók továbbítása egy API felületen keresztül történik, amely az ügyfél rendszereivel való integráció elősegítésére tervezett webes szolgáltatások készletét jelenti. Az API egyetlen felületet biztosít a bankok és feldolgozók közötti, számos ország pénznemében végrehajtott globális kifizetések kezelésére.

#### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

A következő funkciókat foglalja magában:

- A tranzakciók továbbítása Üzemeltetett Fizetési Oldalon (HPP) keresztül történik. Ez a kifizetésgyűjtő és költségkezelő GUI felület integrálható webhelyekkel, mobil kereskedelmi oldalakkal, okostelefon-alkalmazásokkal, ügyfélszolgálati alkalmazásokkal és belső gyűjtőrendszerekkel. Az Üzemeltetett Fizetési Oldal beágyazott HTML-keretben (iframe) használható.

#### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

A következő funkciókat foglalja magában:

- A tranzakciók továbbítása a JavaScript Object Notation (JSON-) felületen történik, amely a natív okostelefon-alkalmazásokban használt fizetési funkciók fejlesztésének elősegítésére szolgál.
- A JSON-felület fizetési API-kat biztosít, amelyek végrehajtása HTTP-módszerekkel történik a kapcsolódó URL-címen, JSON-formátumban biztosított adatokkal.

Az alábbi IBM Payments Gateway ajánlat opcionálisan megvásárolható:

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

A következő funkciókat foglalja magában:

- A tranzakciókat a rendszer továbbítja az eladótól a vevő pénzügyintézetéig a kifizetés adataival együtt, ezáltal lehetővé teszi a tranzakció kiegyenlítésének végrehajtását.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

---

## „B” Függelék

Az IBM az alábbi feltételek szerint biztosítja Ügyfeleinek a jelen Szolgáltatásszint-megállapodást (SLA), amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum jelzi: Minden esetben a jelen SLA az Előfizetési időszak megkezdésekor vagy megújításakor érvényes változata van érvényben. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást.

### 1. Meghatározások

- a. **Szolgáltatási Jóváírás:** jóváhagyott követelés esetén az IBM által az Ügyfél részére nyújtott kompenzáció. A Szolgáltatási Jóváírás az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás.
- b. **Követelés:** Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha a szolgáltatási szintek nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap:** az IBM SaaS Előfizetési Időszak egy teljes naptári hónapja, amely a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- d. **Állásidő:** Azon időszak, amely során az Ügyfél nem tud hozzáférni a Felhőalapú Szolgáltatás azon termelési-rendszer-feldolgozási funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkezik. 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 által az IBM SaaS ajánlattal együtt használt tartalommal, berendezéssel vagy alkalmazásokkal, illetve harmadik féltől származó szoftverrel, hardverrel vagy egyéb technológiával kapcsolatos probléma;
  - (4) A szükséges rendszer-konfigurációk és támogatott platformok hiánya az Ügyfél oldaláról, illetve az Ügyfél által elkövetett adminisztrációs, parancs- és programozási hibák;
  - (5) Az Ügyfél által előidézett biztonsági visszaélés, vagy bármely, az Ügyfél által lefolytatott biztonsági ellenőrzés; vagy
  - (6) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél által az IBM számára, illetve 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 szolgáltatási szint biztosítását.
- f. **Válaszidő:** Azt az időt jelöli, amely eltelik attól a pillanattól kezdve, hogy a CheckoutStartSession és/vagy a CardAuthorize Webszolgáltatások az IBM rendszerek belépési pontján fogadnak egy kérelmet, addig, amíg az IBM webszolgáltatása visszaküldi a választ az Ügyfélnek.

### 2. Jóváírások

Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet (a Műszaki Támogatás szakaszban meghatározottak szerint) az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az Esemény az IBM SaaS igénybe vételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

A Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelést legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni, amelyben a Követelés felmerült.

- a. Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződéses Hónapokban előforduló teljes Állásidőt az alábbi táblázatokban látható megfelelő szolgáltatási szintekre vonatkozóan. A Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg.
- Ha egy Ügyfél a Webszolgáltatások, az Üzemeltetett Fizetési Oldal és a Virtuális Terminál állásidejével kapcsolatos Események egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig külön Állásidő-periódusoknak.
  - Ha egy Ügyfél a CheckoutStartSession és a CardAuthorize webszolgáltatások Válaszadás-elmaradásával kapcsolatos Események egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM a Válaszadás-elmaradás egymást átfedő időszakait egyetlen Válaszadás-elmaradási periódusnak tekinti, nem pedig két külön Válaszadás-elmaradási periódusnak.
- Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért szolgáltatási szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződéses Hónapban többszörös Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.
- b. Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot 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 Szolgáltatási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

### 3. Szolgáltatási Szintek

#### 3.1 Az IBM SaaS elérhetősége egy Szerződött Hónap során

Az IBM Webszolgáltatásai, az Üzemeltetett Fizetési Oldal és a Virtuális Terminál felületei az Ügyfél számára egy adott Szerződéses Hónap legalább 99,95%-ában elérhetők.

Elérhetőség százalékos aránya (egy Szerződéses Hónap során)	Szolgáltatási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának %-ában)
<99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap azon perceinek száma, amelyben az IBM Webszolgáltatások, az Üzemeltetett Fizetési Oldal és a Virtuális Terminál az Ügyfelek számára elérhető, és válaszol az Ügyfelektől érkező kérelmekre, osztva az adott Szerződéses Hónap percei számával, szorozva 100-zal.

#### 3.2 Az IBM Webszolgáltatások válaszideje egy Szerződéses Hónap során

Az IBM két válaszüzre vonatkozó SLA-t kínál:

##### 3.2.1 Medián IBM Webszolgáltatás-válaszidő

A CheckoutStartSession és a CardAuthorize Webszolgáltatás medián IBM-válaszideje kevesebb mint 100 ezredmásodperc.

Egy adott Webszolgáltatás IBM-válaszideje az az idő, amely a Webszolgáltatás kérelmének az IBM rendszerébe a belépési pontnál történő beérkezése és az IBM Webszolgáltatás válaszáig az Ügyfél részére történő elküldése között eltelik. Ebbe nem tartoznak bele azok az esetleges időtartamok, amelyek a Külső Feldolgozók válaszára való várakozással teltek el.

A szolgáltatási szintre vonatkozó cél a CheckoutStartSession és a CardAuthorize Webszolgáltatás megfelelő IBM-válaszidejének mediánja, amely az adott Szerződéses Hónap minden hasonló jellegű Webszolgáltatás-kérésére vonatkozik.

<b>Medián válaszüidő (egy Szerződéses Hónap során)</b>	<b>Szolgáltatási Jónáírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának %-ában)</b>
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 másodperc	10%

### 3.2.2 99%-os IBM Webszolgáltatás-válaszüidő

A CheckoutStartSession és a CardAuthorize Webszolgáltatás IBM-válaszüideje az esetek 99%-ában kevesebb mint 1 másodperc.

Az IBM-válaszüidő kiszámítása a Medián IBM Webszolgáltatás-válaszüidő fentebb ismertetett számításával azonos módon történik.

A szolgáltatási szintre vonatkozó cél a CheckoutStartSession és a CardAuthorize Webszolgáltatás megfelelő IBM-válaszüidejének 99%-a, amely az adott naptári hónap minden hasonló jellegű Webszolgáltatás-kérelmére vonatkozik.

<b>99%-os válaszüidő (egy Szerződéses Hónap során)</b>	<b>Szolgáltatási Jónáírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának %-ában)</b>
> 1 másodperc	2%
> 5 másodperc	6%
> 10 másodperc	10%

## 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 IBM Ügyfélnek felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.
- Válaszüidővel kapcsolatos Szolgáltatási Jónáírásra irányuló követelés benyújtása, ha az adott időszakra vonatkozóan szolgáltatási szinttel kapcsolatos bejelentés történt.