

IBM Case Manager 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/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

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- 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.
- Terabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Terabájt 2 40. hatványának megfelelő számú bájtot jelent. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Terabájtok teljes számát.

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 (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 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 támogatási portálon 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	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Külső Felhasználói hozzáférés

Az IBM Case Manager External támogatja az IBM SaaS „Külső Felhasználó” általi használatát. A Külső Felhasználó olyan egyén, akit nem az Ügyfél alkalmaz, fizet vagy hatalmaz fel, és akinek az Ügyfél bármilyen közvetett vagy közvetlen módon hozzáférést nyújt az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Az Ügyfél által alkalmazott vagy fizetett, de az IBM SaaS ajánlatot nem ezen kapcsolaton belül elérő személyek Külső Felhasználónak minősülhetnek. A Külső Felhasználó jogosultsága a Külső Felhasználóra nézve egyedi és nem osztható meg, illetve kizárólag a jogosultság másik személyre történő végleges átruházása esetén rendelhető hozzá máséhoz.

Az Ügyfél felelősséget vállal ezen Külső Felhasználókért, beleértve, de nem kizárólagosan, a) a Külső Felhasználók által az IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban benyújtott kártérítési igényeket, valamint b) az ezen Külső Felhasználók általi, az IBM SaaS ajánlattal való visszaélést.

6.2 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

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 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.

6.3 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

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

vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

„A” Függelék

Az IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) a tartalmak, folyamatok és a tudásmunkások munkájának egységesítésével kedvezőbb eseteredményeket biztosít felügyelt felhőalapú környezetben.

1. A Szolgáltatás áttekintése

Az IBM Case Manager on Cloud a következőket nyújtja:

- IBM Content Navigator a speciális esetkezelési alkalmazások elérése érdekében
- Tartalomközpontú esetkezelés, amellyel a tudásmunkások és az üzleti elemzők a következőket tehetik:
 - A Case Builder használata az új esetmegoldások gyors és egyszerű tervezése és kipróbálása érdekében.
 - A biztosított OOTB megoldási mintasablonok használata.
 - Esettulajdonságok, felhasználói szerepkörök, postaládák, dokumentumtípusok, oldal- és adatelrendezések létrehozása és felülete.
 - Beágyazott üzleti szabályok alkalmazása, amely a Case Manager Builder környezeten belül könnyebb telepítést tesz lehetővé.
 - Esetfeladatok és azok támogató munkafolyamatainak létrehozása.
 - A Case Client futtatókörnyezet használata a Case Builder által létrehozott megoldások megjelenítéséhez.
 - A Content Navigator eszközön alapuló biztosított felhasználói felület hozzáférése.
 - Az esetadminisztrátor hozzáférése a megoldások telepítése és kezelése érdekében.
 - Case Monitor és Case Analyzer az esetek aktuális és előzményjelentéseinek biztosítása érdekében.
 - Az esetek és tartalmak alapján biztosított API-k hozzáférése a megoldások kibővítése érdekében.
 - A Case Foundation teljes, korlátlan használata aktív tartalmak biztosítása és az esetek munkafolyamat-kezelése érdekében.
 - A FileNet Content Manager és ECM-tárának teljes, korlátlan használata.
- Biztonságos, egybérlős infrastruktúra kettős adatközpontokon keresztül a magas szintű rendelkezésre állás érdekében
- A termelési adatok replikálása másodlagos célhelyre, a katasztrófa utáni helyreállítás támogatása
- Biztonságos, egybérlős privát infrastruktúra kettős adatközpontokon keresztül a magas szintű rendelkezésre állás érdekében
- A termelési környezet megfigyelése a hét 7 napján, napi 24 órában

2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó, valamint tárolási és felhasználói jogosultságokat kell vásárolnia az alább meghatározottak szerint.

2.1 Az alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó jogosultság

Az alapszintű szolgáltatási ajánlatban foglalt példányok mindegyike tartalmaz fejlesztési környezetet, amely csak az egyéni alkalmazások fejlesztésére és tesztelésére szolgál. Ez a fejlesztési környezet nem használható termelési célokra.

2.1.1 Case Manager Department

Ez az IBM SaaS kis szervezetek vagy részlegek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Évente legfeljebb 300 000 új eset kezelése;
- Naponta legfeljebb 20 000 esetműtermék dokumentum bevitele és tárolása; és

- Legfeljebb 300 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás, akik naponta akár 1000 esetet is kezelhetnek és feldolgozhatnak.

2.1.2 Case Manager Division

Ez az IBM SaaS közepes méretű szervezetek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Évente legfeljebb 1 500 000 új eset kezelése;
- Naponta legfeljebb 100 000 esetműtermék dokumentum bevitele és tárolása; és
- Legfeljebb 2000 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás, akik naponta akár 5000 esetet is kezelhetnek és feldolgozhatnak.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Ez az IBM SaaS nagyméretű szervezetek támogatására szolgál. Az Ügyfél az alábbi paraméterek mellett használhatja ki az IBM SaaS teljesítményét:

- Évente legfeljebb 3 000 000 új eset kezelése;
- Naponta legfeljebb 200 000 esetműtermék dokumentum bevitele és tárolása; és
- 5000 párhuzamosan dolgozó tudásmunkás, akik naponta akár 10 000 esetet is kezelhetnek és feldolgozhatnak.

2.2 Tárolási jogosultság

Az Ügyfélnek megfelelő mennyiségű Case Manager Storage tárhelyet kell vásárolnia, amelyet a kiválasztott példánnyal konfigurálhat.

2.3 Felhasználói jogosultság

Az Ügyfélnek Case Manager jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz.

3. Választható jogosultságok

3.1 Case Manager External

Az Ügyfél Case Manager External jogosultságokat szerezhethet be minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz.

3.2 Case Manager Development Environment

Az Ügyfél külön példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokhoz. A Case Manager Development Environment csak fejlesztésre és tesztelésre használható. Ez a fejlesztési környezet nem használható termelési célokra.

- A fejlesztési környezet nem nyújt magas szintű rendelkezésre állást vagy katasztrófa utáni helyreállítást.
- A fejlesztési környezet 500 GB tárhelyet tartalmaz. Ha több tárhelyre van szükség, az Ügyfél további Case Manager Storage jogosultságokat vásárolhat.

4. Üzletmenet-folytonosság

Az IBM SaaS az alábbi üzletmenet-folytonossági célkitűzések támogatására van kialakítva. Az üzletmenet-folytonossági célkitűzések segítenek a katasztrófa után a szervezetek kritikus üzleti funkcióinak minimális adatvesztéssel, ésszerű időtartamon belüli visszaállításában az elsődleges számítási központban. Amennyiben azt határozzák meg, hogy az elsődleges számítási központban bekövetkező incidens esetén a másodlagos központ vegye át a feladatokat, az IBM vállalja az üzletmenet-folytonossági tervek és a kapcsolódó tevékenységek végrehajtását az alábbi helyreállítási célkitűzések teljesítése érdekében.

Üzletmenet-folytonossági célkitűzések	
Visszaállítási Célkitűzés	4 óra
Visszaállítási idő Célkitűzés	4 egymást követő óra

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 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 jótállásnak.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételek során érvényesíthető jóváírás.
- 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 az Ügyfél nem tud hozzáférni az IBM SaaS azon termelésirendszer-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.
 - (7) Olyan hibák, ahol a kiváltó okok feltárását célzó elemzés azt állapítja meg, hogy azok az Ügyfél vonatkozó tevékenységeiből vagy mulasztásaiból származnak.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelésreállási Jóváírások

- 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 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 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. 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.
- e. 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) ötven százalékát (50%).

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)
99,0% alatt	5%
97,0% alatt	10%
Kevesebb mint 95%	25%
90% alatt	50%

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: 440 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban – 440 perc Állásidő = 42 760 perc <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> összesen 43 200 perc	= 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,98% Teljesített szolgáltatásszint esetén 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.