

IBM Operational Decision 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/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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egység alapján 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.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az Ügyfél számára egy fiók („Fiók”) létesül, az IBM egy Fiókazonosítót és jelszót bocsát az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiókazonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá az IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket az Ügyfél nevében.

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

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

5.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat 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 Partner nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

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

5.3 Szükséges Megújítás

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.

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-mailben és egy online hibajelentő-rendszeren keresztül rendelkezésre 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 (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	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)
2	Jelentős üzleti hatás: 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
3	Kiseb 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

7. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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 SaaS Felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag az Ügyfél és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

7.4 Teljesítménymérés

Az Ügyfél közzé teheti az IBM SaaS termékre vagy annak alösszetevőire irányuló teljesítménymérés során született eredményeket bármely harmadik fél számára, feltéve, hogy (A) közzéteszi a teljesítménymérési tesztnél használt teljes módszertant (például a hardver és szoftver beállításait, a telepítési eljárást és a konfigurációs fájlokat), (B) az IBM SaaS termék teljesítménymérési tesztjét az Előírt Működési Környezetben futtatja az IBM vagy IBM termékeket biztosító harmadik fél („Harmadik Felek”) által az IBM SaaS számára kiadott legújabb alkalmazható frissítések, javítócsomagok és javítások használatával, és (C) minden olyan teljesítményhangolást és „bevált gyakorlatokhoz” kapcsolódó útmutatást felhasznál, amely a Program dokumentációjában és IBM támogatási webhelyein elérhető. Ha az ügyfél közzéteszi az IBM SaaS bármely teljesítménymérése során született eredményeket, akkor az Ügyfél és az IBM vagy Harmadik Felek közötti megállapodásban foglalt bármely ellentétes értelmű rendelkezés ellenére az IBM és a Harmadik Felek jogosultak közzétenni a teljesítménymérések eredményeit az Ügyfél termékeivel kapcsolatban, feltéve, hogy az IBM vagy a Harmadik Felek betartják a fenti (A), (B) és (C) követelményeket az Ügyfél termékeinek tesztelése során.

7.5 Gyorsítók és Mintaanyagok

Előfordulhat, hogy az IBM SaaS forráskód formátumú összetevőket („Forrásösszetevőket”) és egyéb, „Mintaanyagként” meghatározott anyagokat tartalmaz. Az Ügyfél kizárólag belső használat céljából másolhatja és módosíthatja a Forrásösszetevőket és a Mintaanyagokat, feltéve, hogy nem módosít vagy töröl semmilyen, a Forrásösszetevőkben vagy a Mintaanyagokban található szerzői jogi tájékoztatót vagy megjegyzéseket. Az IBM támogatási kötelezettség nélkül és „Úgy ahogy van” alapon biztosítja a Forrásösszetevőket és a Mintaanyagokat, BÄRMIFÉLE KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT JÖTÁLLÁS/SZAVATOSSÁG NÉLKÜL, BELEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BELEÉRTETT JÖTÁLLÁST, ILLETVE SZAVATOSSÁGOT, TOVÁBBÁ BÄRMILYEN JOGSZAVATOSSÁGOT VAGY JOGTISZTASÁGI SZAVATOSSÁGOT.

„A” Függelék

1. Az IBM SaaS áttekintése és képességei

Az IBM SaaS együttműködést lehetővé tevő, szerepköralapú döntéskezelési platformot biztosít a gyakori és megismételhető szabályalapú üzleti döntések rögzítéséhez, automatizálásához és kezeléséhez. Az IBM SaaS magában foglalja a döntéshozáshoz kapcsolódó szolgáltatások termelési célú fejlesztésére, tesztelésére és telepítésére szolgáló eszközöket és környezeteket.

Az IBM SaaS ajánlat három különböző méretű konfigurációban érhető el. Minden Példány egy kijelölt teljesítményszinthez van konfigurálva, amely az üzleti döntések átlagos óránkénti számában van kifejezve.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Működési környezet

Az IBM SaaS fejlesztési, tesztelési és termelési célú környezetet tartalmaz.

1.2 Engedélyező Szoftver és Hozzáférés

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

- IBM Rule Designer

1.3 A tervezőeszközök elérése

Az Ügyfél az IBM SaaS működési környezetéből érheti el és töltheti le az IBM Rule Designer Engedélyező Szoftvert az üzletiszabály-alkalmazások fejlesztéséhez. Az Engedélyező Szoftver Ügyfél asztali rendszerén fut, és távkapcsolattal csatlakozik az IBM SaaS ajánlathoz.

1.4 Fiókadminisztrátor

Az IBM SaaS Fiókadminisztrátor felhasználói bejelentkezéssel és jelszóval látja el az Ügyfelet a működési környezet eléréséhez. A Fiókadminisztrátor jogosult a működési környezet az IBM SaaS Felhasználók általi elérésének kezelésére, valamint IBM SaaS Felhasználói szerepek hozzárendelésére és törlésére. A Fiókadminisztrátor további IBM SaaS Felhasználókhöz rendelhet adminisztrátori jogosultságokat.

1.5 IBM SaaS kezdőlap

Az IBM SaaS kezdőlap az IBM SaaS Felhasználók elérhetik az IBM SaaS működési környezet azon képességeit, amelyek a szerepükhöz meg vannak határozva.

1.6 Felhasználókezelési oldal

A felhasználókezelési oldalon a Fiókadminisztrátorok új felhasználókat hozhatnak létre, törölhetnek egyes felhasználókat, valamint szerepeket rendelhetnek hozzájuk. Az IBM SaaS Felhasználók elérhetik a felhasználókezelési oldalt, ahol a személyes felhasználói információikat kezelhetik. Az IBM SaaS Felhasználók egy vagy több szerephez rendelhetők, amelyek lehetővé teszik bizonyos, a szerepek által meghatározott IBM SaaS képességek elérését.

1.7 Értesítések e-mailben

Az IBM SaaS értesítési funkciója értesíti az IBM SaaS felhasználókat IBM SaaS hozzáférésükről, a szerepkör-hozzárendelésekről és a jelszómódosításokról. Az értesítési funkció emellett értesíti az adminisztrátorokat az IBM SaaS állapotáról és ütemezett módosításairól.

1.8 Napi automatikus online biztonsági mentés

Az IBM SaaS naponta végez biztonsági mentést, amely az IBM SaaS automatikus helyreállítására szolgál, ha az szükséges.

1.9 Ügyfél Tartalmainak exportálása

Az Ügyfél a tárolás érdekében exportálhatja saját IBM SaaS Tartalmait az IBM SaaS szolgáltatásból. Az exportált tartalmak tárolására szolgáló helyet az Ügyfél választja ki és saját költségén tartja fenn.

1.10 Automatikus megfigyelés és helyreállítás

Az IBM SaaS megfigyeli a szolgáltatás rendelkezésre állását, és helyreállítási műveletet hajt végre, ha az nem válaszol vagy nem érhető el.

2. Az IBM SaaS opcionális szolgáltatásai

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Az On Demand Consulting (ODC) Professional szolgáltatás legfeljebb öt (5) fejlesztő („Előfizető kapcsolattartói”) ODC portálon keresztül távoli hozzáférést tartalmazza. Az Előfizető kapcsolattartói a hét minden napján, napi 24 órában hozzáférhetnek a tudástár cikkeihez, a megoldásgyorsítókhoz és az eszközökhöz, valamint korlátlan számú kérdést nyújthatnak be a kérdés-válasz párbeszédpanelen az ODC ügyfél-engedélyezési vezetőjének és témaszakértőinek. Az Előfizető kapcsolattartói segítséget kérhetnek az ODM on Cloud bármely elemével kapcsolatban, beleértve a platformarchitektúrát, a megoldások megvalósítását és a teljesítési módszertant.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Az ODC Enterprise szolgáltatás legfeljebb tíz (10) fejlesztő („Előfizető kapcsolattartói”) ODC portálon keresztül távoli hozzáférést tartalmazza. Az Előfizető kapcsolattartói a hét minden napján, napi 24 órában hozzáférhetnek a tudástár cikkeihez, a megoldásgyorsítókhoz és az eszközökhöz, valamint korlátlan számú kérdést nyújthatnak be a kérdés-válasz párbeszédpanelen az ODC ügyfél-engedélyezési vezetőjének és témaszakértőinek az előfizetési időszak során. Az Előfizető kapcsolattartói segítséget kérhetnek az ODM on Cloud bármely elemével kapcsolatban, beleértve a platformarchitektúrát, a megoldások megvalósítását és a teljesítési módszertant.

Az Előfizető kapcsolattartója igénybe veheti az IBM ODC szolgáltatást a közösen elfogadott átadandó munkatermékekkel kapcsolatos segítségnyújtásért, meghatározott kezdő- és végpontokkal, előfizetési hónaponként legfeljebb 24 órán keresztül. Az átadandó munkatermékek tartalmazhatnak adott mintapéldákkal vagy termelésre kész megoldáskóddal kapcsolatos segítséget. Az Előfizető kapcsolattartói is részt vehetnek az IBM ODC ügyfél-engedélyezési vezetővel folytatott heti állapotjelentésen. Az átadandó munkatermékekhez előfizetési hónaponként 24 óránál hosszabb segítség esetében az IBM az Ügyféllel kötött külön írásbeli szerződésben járulhat hozzá a segítségnyújtáshoz.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Az IBM SaaS ajánlat lehetővé teszi további fejlesztői hozzáférés megvásárlását az ODC Professional vagy Enterprise ajánlatok által tartalmazott fejlesztői mennyiségen túl.

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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem szavatosságnak, sem jótállásnak.

1. Meghatározások

- 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.
- Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- 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.
- 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.
- Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelésre-állási Jóváírás

- 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.
- Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- 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 Rendelésre-állási Jóváírást 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 körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedét (1/12).

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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: összesen 60 perc Állásidő egy Szerződéses Hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 60 perc Állásidő = 43 140 perc <hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban	= 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,86% Teljesített Szolgáltatási Szint 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.