

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## 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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek irányadóak az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételekre az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei irányadóak, és a Felhasználási Feltételekkel (ToU) együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS Ajánlatokra az alábbi SaaS Egyedi Ajánlatokra vonatkozó Feltételek alkalmazandóak:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- 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:

- Millió szabálydöntés** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Szabálydöntés egy szabálykészlet szabályvégrehajtó kiszolgálóról való meghívásának eredménye. 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 Szabálydöntések számát, felfelé kerekítve a legközelebbi egész millióra.
- Ezer felügyelt döntési műtermék** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Felügyelt Döntési Műtermék egy döntéskezelő kiszolgáló által kezelt objektum. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által elért vagy kezelt Felügyelt Döntési Műtermékeket, felfelé kerekítve a legközelebbi ezerre.
- Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő feljogosításokat 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 a Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

Amennyiben a Tranzakciós Dokumentum így rendelkezik, részleges havi díj alkalmazandó.

### 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. Többlehasználat 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 többlehasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

### 6. 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.

### 7. 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 ezekre is vonatkoznak. A Technikai 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.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú interfész 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
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérdés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 7.1 Karbantartás

Az IBM értesíti az Ügyfelet e-mailen keresztül az IBM SaaS minden változatával, kiadásával és frissítésével kapcsolatban, illetve üzletileg ésszerű erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy összehangolja az ilyen frissítések megvalósítását az Ügyféllel. Az Ügyfél azonban elfogadja azt és beleegyezik abba, hogy az IBM minden kiadást és szoftverfrissítést 45 napon belül telepít az IBM SaaS rendszerben azután, hogy azok általánosan elérhetővé válnak. Az Ügyfél megadhat az IBM részére olyan konkrét dátumokat vagy időpontokat a 45 napos intervallumban, amelyek nem alkalmasak számára, az IBM pedig megpróbálja azon időpontokat elkerülvén ütemezni a frissítéseket. Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy bármely, az IBM SaaS rendszerrel együtt használt helyszíni licenc azzal kompatibilis szinten legyen, az IBM támogatási webhelyen található részletes rendszerkövetelményekben dokumentáltak szerint.

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

### 8.1 Általános rendelkezések

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM nyilvánosan hivatkozhat az Ügyfélre mint az IBM SaaS egy előfizetőjére a sajtóban vagy marketingkommunikációiban.

### 8.2 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.

### 8.3 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.

### 8.4 Hivatkozások harmadik személy 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.

## 8.5 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 tesztben 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.

## 8.6 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, BÁRMIFÉLE KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT JÓTÁLLÁS/SZAVATOSSÁG NÉLKÜL, BELEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BELEÉRTETT JÓTÁLLÁST, ILLETVE SZAVATOSSÁGOT, TOVÁBBÁ BÁRMILYEN JOGSZAVATOSSÁGOT VAGY JOGTISZTASÁGI SZAVATOSSÁGOT.

## 8.7 Személyes adatok és Szabályozás hatálya alá tartozó adatok

A jelen IBM SaaS tervezésénél nem vizsgálták hogy egy adott specifikus előírásnak megfelel-e a biztonsági követelmények vonatkozásában, például a személyes adatokra vagy a különleges személyi adatokra vonatkozó biztonsági követelmények vonatkozásában. Az Ügyfél a felelős annak meghatározásáért, hogy a jelen IBM SaaS megfelel-e az Ügyfél igényeinek az Ügyfél által az IBM SaaS termékkel használt tartalom típusára vonatkozóan.

## 8.8 Privacy Shield-tanúsítvány

Az IBM Privacy Shield tanúsítványa tartalmazza a jelen IBM SaaS-ajánlatot, amennyiben az Ügyfél az Amerikai Egyesült Államokban tesz közzé tartalmat, továbbá az ajánlatra vonatkoznak az IBM Privacy Shield adatvédelmi nyilatkozatában foglaltak is, amelyek elolvashatóak a következő címen:

[http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## „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 vagy egy kijelölt teljesítményszinthez konfigurált formában érhető el, amely az üzleti döntések átlagos óránkénti számán alapul a következők révén:

- 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

Vagy a Döntések és Műterméket száma alapján van mérve a következők révén:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

Az IBM SaaS alapvető képességei az alábbiak:

#### a. Működési környezet

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

#### b. Engedélyező Szoftver és Hozzáférés

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

- IBM Rule Designer

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.

#### c. 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.

#### d. IBM SaaS kezdőlap

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

#### e. 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.

#### f. 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.

#### g. Napi automatikus online biztonsági mentés

Az IBM SaaS naponta végez biztonsági mentést, amely az IBM SaaS automatikus helyreállítására szolgál, ha az szükséges. A biztonsági mentést titkosítja, és egy másik adatközpontban tárolja.

- h. **Ügyfél Tartalmainak exportálása**  
Az Ügyfél a tárolás érdekében exportálhatja saját IBM SaaS Tartalmait az IBM SaaS szolgáltatásból. Az Ügyfél választja ki a tárolás helyét, és állja a tárolás költségeit.
- i. **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) – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

### 1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplózni kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevételere gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való meg nem feleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. Egy érvényes SLA-alapú követelés teljesítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik személytől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedét (1/12).

### 2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

\*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Business Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma a Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

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/>	
összesen 43 200 perc	= 5% rendelkezésreállási jóváírás 99,86%-os rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során

