

IBM Aspera Files

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 Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress

1.1 Kapcsolódó IBM programok

Az IBM SaaS előfizetések nem tartalmazzák Előfizetést és Támogatást a Kapcsolódó IBM programokhoz. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte a megfelelő licencjogosultságokat, valamint az Előfizetést és Támogatást a Kapcsolódó IBM programokhoz. Az IBM SaaS előfizetési időszaka alatt az Ügyfélnek fenn kell tartania a Kapcsolódó IBM programokra vonatkozó Előfizetést és Támogatást.

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- Gigabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Gigabájt 2 a 30. hatványán (2^{30}) értéknek megfelelő adatbájt (1,073,741,824 bájt). Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Gigabájtok teljes számát.
- Terabájt** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Egy Terabájt 2 a 40. hatványának megfelelő számú bájtot jelent. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Terabájtok teljes számát.

- c. **Alkalmazáspéldány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Alkalmazás minden olyan példányához Alkalmazáspéldány-jogosítvány szükséges, amely csatlakozik az IBM SaaS szolgáltatáshoz. Amennyiben az Alkalmazás több összetevőt tartalmaz, amelyek mindegyike külön célt és/vagy felhasználói bázist szolgál ki, és amelyek mindegyike csatlakoztatható az IBM SaaS szolgáltatáshoz vagy kezelhető az által, az ilyen összetevők mindegyike külön alkalmazásnak tekintendő. Emellett az Alkalmazások tesztelési, fejlesztési, állomásoztatási, illetve üzemi környezetei az Alkalmazás egy-egy külön példányának tekintendők, és ezek mindegyikéhez külön jogosítvány szükséges. Az Alkalmazás külön példányainak tekintendő az egyetlen környezetben lévő több Alkalmazáspéldány, és ezek mindegyikéhez is külön jogosítvány szükséges. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni, amelyek lefedik az IBM SaaS szolgáltatáshoz csatlakozó Alkalmazáspéldányok számát az Ügyfél PoE engedélyében vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.

3. Díjak és számlázás

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

3.1 Részleges Havi Díjak

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

3.2 Többlehasználat díjak

Ha a tényleges IBM SaaS használat a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlehasználati díjat kell fizetnie.

3.3 Használatalapú fizetés

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározott, használatalapú fizetésre vonatkozó ajánlatok addig nem lesznek felszámítva, amíg az Ügyfél igénybe nem veszi a használatalapú fizetés szolgáltatást. Ha az Ügyfél igénybe veszi, az Ügyfél részére a számlázás a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjak szerint történik.

4. 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 (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Automatikus megújulás esetében, ha a kezdeti időszak tizenkét hónapnál rövidebb, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 30 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén, ha a kezdeti időszak tizenkét hónapnál rövidebb, az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 60 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 60 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

5. Technikai Támogatás

Az IBM SaaS technikai támogatása telefon, e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) ezekre is vonatkoznak. A 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 részletek: <http://asperasoft.com/support/>.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: 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
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
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül

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

6.1 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 (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.

6.2 Adatvédelem

Az IBM és az Ügyfél külön-külön felelős az Ügyfél az IBM által a jelen Megállapodás értelmében tárolt vagy feldolgozott (a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokban 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 annak biztosítását, 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 minősülnek-e 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 Ügyféladatok 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 Biztonsági gyakorlatokra vonatkozó nyilatkozat

Az informatikai rendszerbiztonság a rendszerek és az adatok védelmét foglalja magában a vállalaton 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.

6.4 A használat mérése

Az IBM SaaS értékesítése díjszabási egységek alapján történik, ami megköveteli, hogy az IBM egy mérési szolgáltatás segítségével megfigyelje az IBM SaaS használatát, és jelentést készítsen arról.

6.5 Külső Felhasználói hozzáférés

Az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az IBM SaaS ajánlathoz külső felhasználók számára. A Külső Felhasználó olyan egyén, akit nem az Ügyfél alkalmaz, fizet vagy hatalmaz fel. Az Ügyfél által alkalmazott vagy fizetett, de az IBM SaaS ajánlatot nem ezen kapcsolaton belül elérő személyek Külső Felhasználónak minősülhetnek. 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.

6.6 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

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

„A” Függelék

1. IBM Aspera Files

Az IBM Aspera Files lehetővé teszi bármilyen méretű fájlok és mappák cseréjét a felhasználók között, még különböző szervezetek között is. Az Aspera Files segítségével a felhasználók tárolhatnak és könnyen elérhetnek fájlokat és mappákat több felhőalapú és helyszíni tárolórendszerben. A felhasználók közötti megosztás kereséssel vagy húzással történhet, függetlenül a fájlok helyétől, így az együttműködést nem kötik a szokott helyi és távoli helyeken levő kollégák közötti korlátozások. Az Aspera Files az Aspera FASP protokollját használja, amely túllépi más fájlátviteli technológiák korlátait. Nagy adatkészletek mozgatásával – függetlenül a hálózati feltételektől, az oldalak közötti fizikai távolságtól és a fájlok méretétől, típusától vagy számától – az Aspera technológia új távlatokat nyit az együttműködésben, a megosztásban és a tartalomkezelésben.

2. Ajánlatok

2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

Az IBM SaaS Personal Edition kiadása előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető. Az alábbiakat foglalja magában:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- Hozzáférés az Aspera továbbítási platformjához
- 1 munkaterület
- 1 TB felhőalapú tárhely

2.2 IBM Aspera Files Business Edition

Az IBM SaaS Business Edition kiadása előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető. Az alábbiakat foglalja magában:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- Hozzáférés az Aspera továbbítási platformjához
- 10 munkaterület
- 5 TB felhőalapú tárhely

2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

Az IBM SaaS Enterprise Edition kiadása előfizetési formában és használatalapú fizetéssel is elérhető. Az alábbiakat foglalja magában:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- Hozzáférés az Aspera továbbítási platformjához
- 100 munkaterület
- 10 TB felhőalapú tárhely

2.4 Használatalapú fizetési csomag

Az Ügyfél használatalapú fizetési modellel is használhatja az IBM SaaS rendszert, anélkül, hogy elkötelezné magát egy adott előfizetési időszak vagy bizonyos mennyiségű jogosultság mellett. Az Ügyfél az IBM SaaS tényleges használata alapján kötelezett megfizetni minden naptári hónapban a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjat. A használatalapú fizetési modellnek nincs többlehasználati díja.

2.5 Választható szolgáltatások

2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Ez a használatalapú fizetéssel igénybe vehető IBM SaaS ajánlat lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy az előfizetésben megvásároltakon felül további felhőalapú tárhelyet vegyen igénybe. Az Ügyfélnek díjat kell fizetnie az extra tárhelyért a használat arányában az egyes hónapok utolsó naptári napján mért adatoknak megfelelően.

2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ez az IBM SaaS lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy IBM Aspera Enterprise Server kiszolgálókat, IBM Aspera Connect Server kiszolgálókat és IBM Aspera Point-to-Point Client ügyfeleket csatlakoztasson az Aspera Files webes alkalmazáshoz. Az Ügyfélnek minden egyes csatlakoztatott Alkalmazáspéldány után díjat kell fizetnie.

2.5.3 IBM Aspera Files Egress

Ez a használat alapú fizetéssel igénybe vehető IBM SaaS ajánlat kilépő sávszélességet tartalmaz, és akkor van felszámítva, ha:

- a kevesebb mint tizenkét hónapig tartó előfizetési időszakra vonatkozó vagy használat alapú havi használat meghaladja a 10 TB-ot; vagy
- a tizenkét hónapig vagy tovább tartó előfizetési időszakra vonatkozó éves használat meghaladja a 120 TB-ot.

Az Aspera Files Egress sávszélesség Base Plan ajánlatokra nem vonatkozik.

2.6 Base Plan

A Base Plan ajánlatok nem biztosítanak tárhelyet az IBM SaaS ajánlathoz, illetve jogosultságokat bizonyos, az Ügyfél számára szükséges programokhoz. Az Ügyfélnek megfelelő jogosultságokat kell beszereznie az IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client, vagy IBM Aspera Platform on Demand programokhoz („Kapcsolódó IBM programok”), valamint elegendő tárhelyet ahhoz, hogy használhassa bármelyik Base Plan IBM SaaS ajánlatot a Kapcsolódó IBM programokkal.

2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan

A Personal Edition előfizetés a következőket tartalmazza:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- 1 munkaterület

2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan

A Business Edition előfizetés a következőket tartalmazza:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- 10 munkaterület

2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan

Az Enterprise Edition előfizetés a következőket tartalmazza:

- Hozzáférés az Aspera Files webes alkalmazáshoz
- 100 munkaterület

2.7 Base Plan választható szolgáltatások

2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node

Ez az IBM SaaS lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy IBM Aspera Enterprise Server kiszolgálókat, IBM Aspera Connect Server kiszolgálókat és IBM Aspera Point-to-Point Client ügyfeleket csatlakoztasson az Aspera Files webes alkalmazáshoz. Az Ügyfélnek minden egyes csatlakoztatott Alkalmazáspéldány után díjat kell fizetnie.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

"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. Ez az SLA nem érvényes, ha az Aspera Files On-Premise Nodes vagy az Aspera on Demand nem érhető el vagy nem működik az IBM SaaS ajánlattal együtt.

1. Rendelkezésre állási jóváírások

Az Ügyfélnek naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet az IBM Aspera technikai támogatási ügyfélszolgálatánál (<http://asperasoft.com/support/> vagy support@aseprasoftware.com) legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS rendelkezésre állására gyakorolt hatását. A jegynek tartalmaznia kell a szolgáltatásleállás dátumait és időpontjait, a kapott hibaüzeneteket (ha voltak), a kapcsolattartási adatokat, valamint a szolgáltatás megszakadásának teljes leírását, beleértve a naplót, ha ezek rendelkezésre állnak. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb hét munkanappal az igazolt leállás és a technikai problémák elhárítása után el kell küldeni. A jogos SLA-követelések visszatérítése 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. Minden harminc (30) percnyi folyamatos Állásidő esetében 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 tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

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%	2%
<97,5%	5%

*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 egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 500 perc Állásidő egy szerződéses hónapban

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során</p>
---	--