

# IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek

---

## IBM Datacap 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 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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- 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.

### 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.

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.

### 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 technikai 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 (RTO) | Válaszadási időablak (RTC)     |
|-------------|---|----------------------------|--------------------------------|
| 1           | <b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b><br>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><br>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           | <b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b><br>A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.   | Munkaidőben 4 órán belül   | Hétfőtől péntekig munkaidőben  |
| 4           | <b>Minimális üzleti hatás:</b><br>Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés, vagy karbantartási elem a következő ütemezett karbantartáshoz vagy kiadáshoz.  | 1 munkanapon belül         | Hétfőtől péntekig munkaidőben  |

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

### **6.1 Külső Felhasználói hozzáférés**

Az Ügyfél hozzáférést biztosíthat az IBM SaaS ajánlathoz külső felhasználók számára. Az Ügyfél felelősséget vállal ezen külső felhasználókért, nem kizárólagosan beleértve 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 Virtuális magánhálózat (VPN)**

Az Ügyfél szoftveres VPN-kapcsolatot használhat, hogy biztonságosan csatlakozzon az IBM SaaS rendszerhez. A VPN hálózatról az Ügyfél írásbeli kérésére biztosítunk információt.

### **6.3 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 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.

### **6.4 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.

### **6.5 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.

### **6.6 Engedélyező Szoftverek**

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

- Datacap Mobile SDK

## „A” Függelék

### 1. A Szolgáltatás áttekintése

Az IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) olyan dokumentumrögzítési és -feldolgozási magánfelhő-alapú megoldás, amely a következőket nyújtja:

- a. Olyan rögzítési alkalmazások létrehozása és telepítése, amelyek a következőket hajtják végre:
  - Bejövő dokumentumok fogadása támogatott kép- és elektronikusdokumentum-formátumban (például PDF, TIF, JPG, DOC, RTF stb.).
  - Dokumentumok fogadása több forrásból, beleértve a lapolvasót, faxot, e-mailt, fájlrendszereket és mobileszközöket.
  - Támogatott képjavító képességek alkalmazása a dokumentumokon, például automatikus elforgatás, kiegyenesítés és a képhibák eltávolítása.
  - A Datacap által támogatott adatfelismerési és -kinyerési technikák alkalmazása, például optikai karakterfelismerés, intelligens karakterfelismerés, optikai jelfelismerés és vonalkód-felismerés.
  - Oldalak és „ujjlenyomatok” meghatározása sablonként az automatikus oldalfelismeréshez és adatkinyeréshez.
  - Adatellenőrzés automatikus szabályok alapján vagy manuálisan.
  - Dokumentumok konvertálása alternatív formátumra.
  - Exportálás könyvtárba vagy támogatott IBM felhőbe.
  - Hozzáférés biztosítása az IBM SaaS ajánlathoz a Datacap Mobile alkalmazáson keresztül, amely az Apple App Store áruházból vagy a Google Play áruházból érhető el.
- b. Biztonságos virtuális privát infrastruktúra
- c. A termelési adatok replikálása másodlagos célhelyre a vészhelyreállítás támogatása érdekében
- d. Akár 4 TB kimenő sávszélesség; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik
- e. A termelési környezet megfigyelése a hét minden napján, napi 24 órában, adattitkosítás az átvitel és tárolás során, víruskeresés, behatolásészlelési/behatolástesztelési szolgáltatások, szoftverjavítások és szoftverfrissítések (az egyéni konfigurációkhoz és bővítésekhez szükséges adatáttelepítési szolgáltatásokra vagy tevékenységekre külön ajánlat vonatkozik).
- f. Active Directory-integráció

Választható opciók: (Microsoft Active Directory vagy IBM Tivoli Directory Server)

- Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján az Ügyfél helyszíni LDAP-kiszolgálójára való visszareplikálással:
  - Az ügyféltartományban lévő IBM SaaS ajánlathoz (írásvédett) tartományvezérlő biztosítása.
  - Az ügyfél kezeli a felhőalapú környezet összes végfelhasználói hozzáférését (a csoportokat, az azonosítókat és a hozzáférést).
  - Teljes rendszergazdai jogosultságok az Ügyfél számára
- Hitelesítés az IBM SaaS LDAP-kiszolgálóján, ahol az Ügyfél a felhasználókat kezeli (nem az ügyféltartományban).
- Az Ügyfél helyszíni tartományvezérlőjére mutató hitelesítéshez:
  - Potenciális következmények a teljesítményre nézve
  - A hitelesítés a munkamenet élettartamig érvényes

A többi konfigurációra külön ajánlat vonatkozik (például az LDAP-fájlkönyvtárak kézi vagy parancsfájlalapú kivonatai az IBM SaaS számára; összevonási lehetőségek, többek között az SAML, az MS összevonási szolgáltatások és egyebek).

Egyéni megoldásmegvalósítási, konfigurációs és integrációs szolgáltatások érhetők el további díjfizetés ellenében külön munkaleírás keretében.

## 2. Szükséges jogosultságok

Az Ügyfélnek alapszintű szolgáltatási ajánlatra vonatkozó előfizetést kell vásárolnia az alábbiakban meghatározottak szerint. Minden alapszintű szolgáltatási ajánlat példánya az alábbiakat tartalmazza:

- Termelési környezet
- Egy heti dokumentumtároláshoz elegendő ideiglenes tárhely

Az egyes Datacap on Cloud konfigurációk (Copper, Bronze, Silver, Gold és Platinum) az IBM SaaS a tipikus rögzítési munkaterhelések elvégzésére és tervezési célokra használható kapacitását tükrözik.

A tipikus rögzítési munkaterhelések a következőképpen határozhatók meg:

- Bejövő fekete-fehér, jó minőségű, PDF vagy TIF formátumú fájlok
- 5 oldalas dokumentum
- Egyszerű képjavítás (torzítás csökkentése, elforgatás stb.)
- OCR – csak első oldal; 5–10 mező kinyerése
- Tárolás PDF vagy TIF formátumban
- Metaadatok és kép exportálása az ideiglenes tárolási könyvtárba legfeljebb 7 napra
- 24 órás napi feldolgozási időn alapul

Más munkaterhelések is lehetségesek. Vegye figyelembe, hogy az egyszerűbb munkaterhelések nagyobb teljesítményt eredményezhetnek. Az összetettebb feldolgozás valószínűleg alacsonyabb teljesítményt eredményez.

### 2.1 IBM Datacap Copper

Ez a konfiguráció a szervezeteket, üzletágakat és részlegeket támogatja a következőkkel:

- a. Legfeljebb 10 000 dokumentum feldolgozása naponta a korábban meghatározott tipikus rögzítési munkaterhelés alapján.
- b. A Copper konfiguráció 500 GB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

### 2.2 IBM Datacap Bronze

Ez a konfiguráció a szervezeteket, üzletágakat és részlegeket támogatja a következőkkel:

- a. Legfeljebb 50 000 dokumentum feldolgozása naponta a korábban meghatározott tipikus rögzítési munkaterhelés alapján.
- b. A Bronze konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

### 2.3 IBM Datacap Silver

Ez a konfiguráció a szervezeteket, üzletágakat és részlegeket támogatja a következőkkel:

- a. Legfeljebb 100 000 dokumentum feldolgozása naponta a korábban meghatározott tipikus rögzítési munkaterhelés alapján.
- b. A Silver konfiguráció 1 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

### 2.4 IBM Datacap Gold

Ez a konfiguráció a szervezeteket, üzletágakat és részlegeket támogatja a következőkkel:

- a. Legfeljebb 500 000 dokumentum feldolgozása naponta a korábban meghatározott tipikus rögzítési munkaterhelés alapján.
- b. A Gold konfiguráció 3 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

### 2.5 IBM Datacap Platinum

Ez a konfiguráció a szervezeteket, üzletágakat és részlegeket támogatja a következőkkel:

- a. Legfeljebb 1 000 000 dokumentum feldolgozása naponta a korábban meghatározott tipikus rögzítési munkaterhelés alapján.
- b. A Platinum konfiguráció 5 TB tárhelyet nyújt; további tárolóhely (TB) külön vásárolható.

### **3. Választható jogosultságok**

#### **3.1 IBM Datacap Insight Edition jogosultságok**

Az IBM Datacap Insight Edition kognitív rögzítési képességeket nyújt, például a következőket:

- a. Műveletek, funkciók és előre konfigurált Datacap szabálykészletek, amelyekkel a szervezetek automatizálhatják az összetett, változó és kiszámíthatatlan formátumú dokumentumok azonosítását, felismerését, osztályozását és az adatok kinyerését.
- b. Elemzési eszközök az egyes oldalak szerkezetének és tartalmának megvizsgálásához a dokumentum típusának meghatározása, a dokumentumokban lévő, azonosítatlan elem-érték párok megtalálása, az üzleti elemek (például fiókszámok) azonosítása és feloldása, valamint a személyek, illetve a vállalati, iparági és egyéb entitások azonosítása érdekében.

##### **3.1.1 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper**

Azon szervezetek számára érhető el, akik IBM Datacap on Cloud Copper jogosultságot vásároltak, és akiknek speciális kognitív rögzítési és dokumentumfeldolgozási képességekre van szükségük.

##### **3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze**

Azon szervezetek számára érhető el, akik IBM Datacap on Cloud Bronze jogosultságot vásároltak, és akiknek speciális kognitív rögzítési és dokumentumfeldolgozási képességekre van szükségük.

##### **3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver**

Azon szervezetek számára érhető el, akik IBM Datacap on Cloud Silver jogosultságot vásároltak, és akiknek speciális kognitív rögzítési és dokumentumfeldolgozási képességekre van szükségük.

##### **3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold**

Azon szervezetek számára érhető el, akik IBM Datacap on Cloud Gold jogosultságot vásároltak, és akiknek speciális kognitív rögzítési és dokumentumfeldolgozási képességekre van szükségük.

##### **3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum**

Azon szervezetek számára érhető el, akik IBM Datacap on Cloud Platinum jogosultságot vásároltak, és akiknek speciális kognitív rögzítési és dokumentumfeldolgozási képességekre van szükségük.

#### **3.2 IBM Datacap Storage Add-On**

Ha az Ügyfél túllépi a kiválasztott konfiguráció által biztosított tárhely mennyiségét, további jogosultságot kell vásárolnia.

#### **3.3 IBM Datacap Non-Production Environments**

Az Ügyfél külön példányokat vásárolhat tesztelési és fejlesztési célokhoz. Ez a környezet nem használható termelési célokra.

- a. A nem termelési környezet nem nyújt magas szintű rendelkezésre állást vagy vészhelyreállítást.
- b. Az Ügyfél eltérő példányméreteket választhat a termelési és a vészhelyreállítási környezethez.

##### **3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper**

Az IBM Datacap Non-Production Environment Copper ugyanolyan méretű és ugyanakkora feldolgozási kapacitást biztosít, mint az IBM Datacap Copper.

##### **3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze**

Az IBM Datacap Non-Production Environment Bronze ugyanolyan méretű és ugyanakkora feldolgozási kapacitást biztosít, mint az IBM Datacap Bronze.

##### **3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver**

Az IBM Datacap Non-Production Environment Silver ugyanolyan méretű és ugyanakkora feldolgozási kapacitást biztosít, mint az IBM Datacap Silver.

##### **3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold**

Az IBM Datacap Non-Production Environment Gold ugyanolyan méretű és ugyanakkora feldolgozási kapacitást biztosít, mint az IBM Datacap Gold.

##### **3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum**

Az IBM Datacap Non-Production Environment Platinum ugyanolyan méretű és ugyanakkora feldolgozási kapacitást biztosít, mint az IBM Datacap Platinum.

### 3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Az Ügyfél a kiválasztott virtuális privát környezetet egybérletűs privát infrastruktúrára frissítheti. Ez akár 20 TB kimenő sávszélességet tartalmaz; a nagyobb sávszélességekre külön ajánlat vonatkozik.

### 4. Adatbesorolás

A jelen megoldás adatbesorolásának alapbeállítása szerint a besorolt adatok az ügyfél bizalmas adatainak minősülnek. Az IBM az ügyféllel együttműködve az egyéb szabályozási követelményeknek való megfelelést is lehetővé teheti, ha az Ügyfél a kívánt munkaterhelés tekintetében igényli azt, és ez hatással lehet a megoldás architektúrájára és a szolgáltatási díjakra. Az összes adatot az FIPS 1402 1. szinttel kompatibilis, teljes lemezes titkosítás védi.

### 5. Üzletmenet-folytonosság

Az IBM SaaS az alábbi üzletmenet-folytonossági célkitűzések támogatására van kialakítva. Az üzletmenet-folytonossági célkitűzések segítenek a katasztrófák 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   |  |
|---|--|
| Adatvesztési tűrés                      | 4 óra  |
| A kieséstől az újraindításig eltelt idő | <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 egymást követő óra másodlagos, egyenértékű nem termelési környezet vásárlásakor.</li><li>• Legalább 24 egymást követő óra, ha nem lett másodlagos nem termelési környezet vásárolva.</li></ul> |

# 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 jóváírások

Az Ügyfélnek naplózniia 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 igénybevitelére gyakorolt hatását. 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 három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja 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 féltől 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 tizenkettedének (1/12) 50 százalékát.

### 2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

| Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során | Visszatérítés<br>(A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a) |
|---|---|
| < 99%   | 5%  |
| < 97%   | 10%   |
| < 95%   | 25%   |
| < 90%   | 50%   |

\*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Üzleti 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 440 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

|  |   |
|--|---|
| 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban<br>– 440 perc Állásidő<br>= 42 760 perc<br><hr/> összesen 43 200 perc | = 5% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,9%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során |
|--|---|