

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) 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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

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

- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.
- Egyidejű Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyidejű Felhasználó olyan személy, aki egy adott időpontban hozzáférni kíván az IBM SaaS termékhez. A személy mindig egyetlen Egyidejű Felhasználónak számít, függetlenül attól, hogy egyidejűleg többször is hozzáfér-e az IBM SaaS termékhez. Az Ügyfélnek az IBM SaaS terméket bármely formában, közvetlenül vagy közvetetten (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) egyidejűleg elérő Egyidejű Felhasználók maximális számához jogosultságokat kell beszereznie az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.
- 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.

3. Díjak és számlázás

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

3.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva. Az alábbiakért egyszeri telepítési díj fizetendő a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott ár és számlázási időtartam szerint:

- minden megrendelt IBM SaaS példány
- minden további megrendelt Tesztkörnyezet
- minden további megrendelt Folyamatfuttatási Környezet

3.2 Részleges Havi Díjak

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

3.3 Többlethasználattal 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 többlethasználattal díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

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 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 technikai támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM SaaS dokumentációja és az IBM szoftver Támogatási kézikönyve (Software Support Handbook) ismerteti.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
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.	2 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

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

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

6.1 Hybrid Entitlement-ajánlatok

Ha az IBM SaaS ajánlat „Hybrid Entitlement” megjelölésű, az Ügyfél jogosultságot kap a jelen Felhasználási Feltételek szolgáltatásleírás szakaszában azonosított IBM Programok, az IBM SaaS használatára az Ügyfél által választott környezetben, valamint jogosult lesz az azonosított Programokhoz tartozó műszaki támogatás és Programfrissítések használatára és elérésére. Az Ügyfél addig használhatja az azonosított Programokat, és érheti el a műszaki támogatást és a Programfrissítéseket, amíg az Ügyfél folyamatosan előfizet az IBM SaaS ajánlatra.

Az IBM SaaS Hybrid Entitlement ajánlat használatára a következő feltételek és korlátozások érvényesek:

- a. A Program(ok) Ügyfél általi használata a Nemzetközi Programlicenc-megállapodás, valamint a Program(ok)hoz mellékelte, vonatkozó Licenc Információk feltételei szerint vannak licencelve.
- b. Az Ügyfél az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás (Z125-5831-09) vonatkozó feltételeinek megfelelően használhatja a Hybrid Entitlement ajánlat által biztosított Programokat, műszaki támogatást és Programfrissítéseket a következők szerint:
 - (1) a 3. szakasz első három bekezdése – Programok, IBM Szoftver-előfizetés és -támogatás és
 - (2) a 3.8. szakasz harmadik és negyedik bekezdése – IBM Szoftver-előfizetés és -támogatás („S&S”)
- c. Ha megszűnik az IBM SaaS Ügyfél általi előfizetése, az Ügyfélnek el kell távolítania a Hybrid Entitlement ajánlat által biztosított összes Programot a rendszereiből, és meg kell semmisítenie minden másolatot.
- d. Az IBM SaaS egy Hybrid Entitlement ajánlathoz tartozó teljes beszerzett mennyiségének Ügyfél általi használata felosztható az IBM SaaS használata és a Hybrid Entitlement ajánlat által biztosított Programok használata között. Az Ügyfél általi használat soha nem haladhatja meg az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) meghatározottak szerint beszerzett jogosultságok teljes számát. A többlehasználatra díjak vonatkoznak a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint, ha az Ügyfél általi használat meghaladja a Felhasználási Engedélyben foglalt jogosultságok mennyiségét.

6.2 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.

6.3 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 gyártó harmadik fél ("Harmadik Fél") által az IBM SaaS számára kiadott legújabb alkalmazható frissítések, javítócsomagok és javítások használatával, és (C) minden olyan teljesítményhangolást és „bevált gyakorlatok” útmutatást felhasznál,

amely az IBM SaaS dokumentációjában és az IBM SaaS 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.

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 (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.

6.5 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, **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.**

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. Az IBM BPM Hybrid Entitlement áttekintése és képességei

A Hybrid Entitlement ajánlat egy üzletifolyamat-kezelési platformot biztosít az üzleti folyamatok átláthatósága és kezelése érdekében. A Program folyamattervezési, -végrehajtási, -megfigyelési és -optimalizálási képességeket biztosít. Az Ügyfelek a funkciók elérésére egy IBM felügyelt felhőkörnyezetben vagy az IBM Business Process Manager (IBM BPM) letöltése és telepítése után az Ügyfél által választott környezetben jogosultak.

Az Ügyfélnek bizonyos mennyiségű Engedélyezett vagy Egyidejű Felhasználót kell vásárolnia a következő képességek elérése érdekében:

1.1 Működési környezetek

Az IBM SaaS egy-egy példánya egy fejlesztési, egy tesztelési és egy folyamatfuttatási környezetből áll, amelyeket a következők jellemzik:

- Fejlesztési környezet – egy virtuális Process Center Advanced (továbbfejlesztett folyamatközpont) környezet legalább egy fűrttaggal. A fejlesztési környezet kapacitását a tervezőeszköz-szerzők alapértelmezett száma plusz az IBM SaaS példányhoz vásárolt esetleges további szerzők száma határozza meg.
- Tesztkörnyezet – egy virtuális, legalább egy fűrttaggal rendelkező Process Server Advanced (továbbfejlesztett folyamatkiszolgálói) környezet. A tesztkörnyezet kapacitását az IBM SaaS példányhoz vásárolt Engedélyezett vagy Egyidejű felhasználók száma határozza meg.
- Folyamatfuttatási környezet – egy magas rendelkezésre állású virtuális Process Server Advanced (továbbfejlesztett folyamatkiszolgálói) környezet legalább két fűrttaggal és egy magas rendelkezésre állású adatbázisfűrttel. Ez termelésre kész környezetet biztosít. A folyamatfuttatási környezet kapacitását az IBM SaaS példányhoz vásárolt Engedélyezett vagy Egyidejű felhasználók száma határozza meg.

Környezetek az Ügyfél által választott hely használata esetén:

- Fejlesztési környezet – Process Center Advanced környezetre jogosult, amely csak az alapértelmezett tervezőeszköz-szerzők számát, valamint a további megvásárolt szerzőket támogatja.
- Tesztkörnyezet – Process Server Advanced Non-production környezetre jogosult, amely csak a megvásárolt Engedélyezett vagy Egyidejű Felhasználók számát támogatja.
- Tesztkörnyezet – magas szintű rendelkezésre állású Process Server Advanced környezetre jogosult, amely a megvásárolt Engedélyezett vagy Egyidejű Felhasználók számát támogatja.

1.2 Engedélyező Szoftver

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 A tervezőeszközök elérése

Az Ügyfél elérheti és letöltheti az IBM Process Designer és/vagy az IBM Integration Designer Engedélyező Szoftvert a folyamatalkalmazások fejlesztéséhez. Az Engedélyező Szoftver Ügyfél asztali rendszerén fut, és távkapcsolattal csatlakozik az IBM SaaS ajánlathoz.

1.4 A tervezőeszközökre vonatkozó felhasználói korlátozások

Az IBM SaaS maximum öt (5) IBM SaaS felhasználó számára engedélyezi az IBM Process Designer és/vagy az IBM Integration Designer Engedélyező Szoftver elérését és használatát.

1.5 Felhőalapú szolgáltatások

1.5.1 Virtuális magánhálózat (VPN)

Az IBM SaaS opcionális, egyetlen szoftveren alapuló VPN-kapcsolatot biztosít az IBM SaaS és az IBM SaaS szolgáltatásain kívül eső rendszerek (beleértve az Ügyfél hálózatát) közötti kommunikációhoz. A VPN hálózatról írásbeli kérésre biztosítunk információt. Az ilyen tartalmú értesítés a következő címre küldhető: SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Fiókadminisztrátor

Az IBM SaaS Fiókadminisztrátor felhasználói bejelentkezéssel és jelszóval látja el az Ügyfelet a Cloud 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.

1.5.3 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.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.5.6 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 ugyanazon a régióban belül.

1.5.7 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.

1.6 Az IBM SaaS opcionális szolgáltatásai

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

Az IBM SaaS elérhetővé teszi a Fejlesztési környezetek, az IBM Process Designer engedélyező szoftver és/vagy az IBM Integration Designer engedélyező szoftver elérésének megvásárlását további IBM SaaS felhasználók számára. A további szerzők csak a felhőben vagy az Ügyfél által választott helyen telepített fejlesztői környezetek elérésére jogosultak.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

A Test Environment jogosultság az Ügyfélnek egy további tesztkörnyezetet biztosít az IBM SaaS részét képező környezet mellett. A Test Environment felhasználók csak ennek a további tesztkörnyezetnek az elérésére jogosultak a felhőn vagy az Ügyfél által választott helyszínen futtatott, nem termelési környezetben telepített verzión keresztül.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

A Process Runtime Environment jogosultság az Ügyfélnek egy további futásidejű környezetet biztosít az IBM SaaS részét képező környezet mellett. A megvásárolt folyamatafuttatási működési környezeti felhasználók csak a további futtatási működési környezetnek az elérésére jogosultak a felhőn vagy az Ügyfél által választott helyszínen telepített verzión keresztül.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlat felhőalapú részéhez 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 naplójánia 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 igénybevételére 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 Ügyfélről 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).

A csomagban értékesített IBM SaaS ajánlatok (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttesen vannak értékesítve egyetlen ajánlatként, kombinált áron) esetén a visszatérítés számításának alapját a csomagban értékesített IBM SaaS ajánlat kombinált árának egyetlen hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS ajánlatok havi előfizetési díja képezi. Az Ügyfél egyszerre csak egyetlen, csomagban értékesített IBM SaaS ajánlattal kapcsolatban nyújthat be követelést.

2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
<99,0%	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 egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 60 perc Állásidő egy szerződéses hónapban

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 60 perc Állásidő = 43 140 perc</p> <hr/> <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 5% rendelkezésreállási jóváírás 99,86%-os rendelkezésre állásért egy Szerződéses Hónap során</p>
--	---