

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

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. A Jogosult Felhasználó egy egyedi személy, aki hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékekhez. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyes Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) a Tranzakciós dokumentumban meghatározott mérési időszak alatt. A Jogosult Felhasználó jogosultsága a Jogosult Felhasználóra nézve egyedi és nem osztható meg, illetve kizárólag a Jogosult Felhasználó jogosultságának másik személyre történő állandó átruházása esetén rendelhető máshoz hozzá.
- Kapcsolat** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Kapcsolat egy adatbázis, alkalmazás, kiszolgáló, vagy bármilyen más típusú eszköz és az IBM SaaS között fennálló hivatkozás vagy társítás. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS szolgáltatással létesített Kapcsolatok összesített számát.
- 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 a Megrendelési Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

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. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

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 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

Azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása telefon, e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a technikai 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 Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyve ismerteti.

Az IBM SaaS ügyfélszolgálati kérvények nyomon követéséhez az alábbi kritikussági szintek használatosak:

Kritikusság	Kritikusság meghatározása
1	Kritikus üzleti hatást kifejtő/szolgáltatásleállással kapcsolatos problémák: <ul style="list-style-type: none">● A termék nem használható, vagy a termékkel nem folytatható a munka elvárható módon a termelési célú Példányban.● A termék biztonsági rendszerét megsértették.● Adatsérülés történik.● A beszállító és a vásárló nem tud ajánlatokat tenni (a felhasználói felület vagy importálás segítségével).● Egy felhasználó sem tud szerződést létrehozni, szerződési nyelvet megnyitni, szerződéseket jóváhagyni és szerződéseket aláírni.
2	Jelentős üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none">● A termék létfontosságú összetevői nem működnek megfelelően.● A viselkedés jelentős mértékű negatív hatást gyakorol a termelékenységre.● A felhasználók nem kapják meg az eseményekre vonatkozó meghívókat.● A szerződések jóváhagyási munkafolyamatai és szabályai nem működnek megfelelően.
3	Kisebb mértékű üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none">● A termék összetevői nem működnek megfelelően, de elérhető alternatív megoldás.● Egy nem létfontosságú szolgáltatás nem érhető el, és nincs alternatív megoldás.● Nem lehet dokumentumot csatolni az elemekhez egy eseményben.● Az értesítési sablon formázása helytelen.● Nem létfontosságú szoftverszolgáltatások váratlan eredményeket hoznak létre.
4	Minimális üzleti hatást kifejtő problémák: <ul style="list-style-type: none">● Termékadatok kérése● Termékdokumentáció egyértelműsítése● Egy esemény exportálásának módja● Jelentéskészítési feladat ütemezésének módja

6. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

6.1 Harmadik Fél által biztosított Webhely és Szolgáltatások

Ha az Ügyfél vagy egy IBM SaaS Felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS ajánlat 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.

6.2 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Adatok

6.3.1 Gyűjtés

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 vállalatán 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.

6.3.2 Feldolgozás

Az Európai Unió tagállamaiban, valamint az Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában és Svájcban végrehajtott tranzakciókra a következő feltételek érvényesek:

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM tartalmakat, köztük személyes adatokat (amely kifejezés meghatározását az Európai Unió 95/46/EK számú irányelve tartalmazza) továbbíthat az ország határain keresztül a következő országokba: Ausztrália, Egyesült Államok, Egyesült Királyság, Fehéroroszország, Franciaország, Hollandia, India, Írország, Kanada, Németország. Az Ügyfél elfogadja, hogy az IBM az Ügyfél értesítésével módosíthatja az országok ezen listáját, amikor úgy ítéli meg, hogy az az IBM SaaS biztosításához szükséges.

Amikor az IBM az Egyesült Államok és az Európai Unió vagy az Egyesült Államok és Svájc közötti Safe Harbor Keretrendszer nem vonatkozik az Európai Gazdasági Térségből származó vagy svájci személyes adatok továbbítására, a felek vagy azok érintett társvállalatai önálló, szabványos, változtatás nélküli, EU Modell megállapodásokat köthetnek a megfelelő szerepükben a 2010/87/EU bizottsági határozat értelmében, az opcionális rendelkezések nélkül. Ezen megállapodások rendelkezéseiből keletkező minden jogvita vagy felelősség úgy tekintendő, mintha a jelen Megállapodás keretében meghatározott felek között merült volna fel, akkor is, ha ezen megállapodások a társvállalatok között jöttek létre.

6.4 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.

6.5 IBM SaaS-tartalmak

A rendszer a termelési példányok esetében naponta, a nem termelési példányok esetében pedig hetente készít biztonsági mentéseket. Az IBM a termelési példányok esetében legfeljebb 90 napig, nem termelési példányok esetében pedig legfeljebb 7 napig őrzi meg az Ügyfél adatainak biztonsági másolatát. A biztonsági mentéseket az IBM csak katasztrófa utáni helyreállítás vagy más, az IBM SaaS helyreállítását célzó törekvések céljából őrzi meg, és nem használhatók az IBM SaaS szolgáltatásból az Ügyfél által törölt adatok visszaállítására. Az Ügyfél felelős az IBM SaaS biztonságának olyan módon történő konfigurálásáért, amellyel megelőzhető, hogy a felhasználók adatokat töröljenek, és az Ügyfél tudomásul veszi és vállalja, hogy az adatok törlése esetén az IBM nem tudja és nem kötelezett visszaállítani az ilyen törölt adatokat.

Az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetéséig az IBM SaaS bármelyik biztosított jelentéskészítési vagy exportálási szolgáltatását használhatja az adatok kinyeréséhez. Az egyéni Adatkinyerési szolgáltatások egy külön Munkaleírás alapján érhető el. Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS megszüntetését megelőző 30 napon belül kéri, az IBM megsemmisíti vagy visszaszolgáltatja az Ügyfélnek az Ügyfél tartalmának elektronikus másolatát a natív alkalmazásformátumban. Az Ügyfél a Technikai Támogatással kapcsolatba lépve kérheti a tartalom megsemmisítéséről szóló tanúsítványt vagy a tartalom másolatát.

6.6 Állásidő

Az IBM SaaS tervezett karbantartásának időtartama az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyvében található. További Állásidő ütemezhető az Ügyfélnek a Technikai Támogatáson keresztül előzetes értesítésével. Ezen időtartam alatt a tervezett karbantartás típusa szerint előfordulhat, hogy az IBM SaaS nem érhető el. Az ezen időtartam alatt fellépő állásidő nem vehető figyelembe az esetleges SLA-jóváírások számításakor. Az IBM fenntartja a jogot, hogy vészhelyzet esetén nem ütemezett állásidőt valósítson meg.

6.7 További Szolgáltatások

6.7.1 Alkalmazásfrissítések

Az IBM közös megegyezés alapján meghatározott időpontban szoftverfrissítéseket telepít és konfigurál a termelési vagy a nem termelési példányokra, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

Az IBM 12 hónappal korábban értesítést küld az IBM SaaS részeként biztosított IBM program változatához nyújtott támogatás megszűnéséről. A támogatási időszak megszűnése előtt az IBM az Ügyféllel együttműködve teszi lehetővé az átállást az IBM SaaS egyes Példányairól az IBM Programok támogatott változatára. Az átállás költsége az Ügyfelet terheli. Ha az értesítési időszakon belül nem történik meg az átállás az IBM program támogatott változatára, akkor, amennyiben a késés nem kizárólag az IBM vagy annak alvállalkozói miatt történt, az IBM az Ügyfélnek küldött 30 napos előzetes értesítése után megszüntetheti ezt a megállapodást.

6.7.2 Adatbázis-frissítések

Az IBM minden egyes megvásárolt, nem termelési rendszer esetében negyedévente másolatot készít a termelési adatbázis tartalmáról az Ügyfél nem termelési példányára. A frissítési szolgáltatások végrehajtása egy közös megegyezés alapján meghatározott időpontban történik, az ütemezési rendelkezésre állástól függően.

6.8 Az ügyfél által biztosított tanúsítványok

Az IBM SaaS konfigurációja szerint egy IBM által biztosított internetes egységes erőforrás-azonosítót (URL-cím) használ, amennyiben az Ügyfél nem kéri kifejezetten, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használhassa. Ha az Ügyfél úgy dönt, hogy a saját internetes egységes erőforrás-azonosítóját használja az IBM SaaS szolgáltatáshoz, akkor az Ügyfél vállal minden kötelezettséget az egységes erőforrás-azonosító megújításáért, karbantartásáért és költségeiért. Az Ügyfél feladata biztosítani a szükséges tanúsítványokat és beállítási információkat az IBM számára, az Ügyfél IBM SaaS jogosultságkiosztásának befejezése előtt.

6.9 Katasztrófa utáni helyreállítás

Amennyiben az Ügyfél az IBM SaaS aktuális, támogatott verzióját futtatja, nagyobb rendszerzavar esetén, amelyet olyan természeti katasztrófa okoz (pl. tűz, földrengés, árvíz stb.), amely az IBM irányítási körén kívül esik, a Katasztrófa utáni helyreállítás az Ügyfél termelési adatainak az Ügyfél egyik Nem Termelési példányára vagy Kapcsolatára (Connections) való visszaállításával történik, és csak akkor érhető el, ha az Ügyfél legalább egy Nem Termelési Példányt megvásárolt minden Társított IBM programhoz. A Katasztrófa utáni helyreállítás csak Termelési példányok és Kapcsolatok (Connections)

esetében érhető el. Az IBM kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítéseket tesz a Katasztrófa utáni helyreállítás során az Ügyfél IBM SaaS szolgáltatásának visszaállítására 72 órás helyreállítási célidőtartam (RTO), valamint 24 órás helyreállításipont-célkitűzés (RTO) mellett a Termelési példányok és Kapcsolatok (Connections) tekintetében.

„A” Függelék**1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise**

Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud felhasználói hozzáférhetnek az IBM SaaS termékekhez, amelyekhez az Ügyfél a Felhasználási Engedély alapján jogosultságokkal rendelkezik, és az ajánlatokat a megvásárolt és a vonatkozó Felhasználási feltételekben meghatározott felhasználótípusok alapján használhatják.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Az IBM SaaS és a fent felsorolt ajánlatok közös használatának meg kell felelnie a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott feltételeknek és az adott ajánlathoz tartozó Felhasználási Feltételeknek.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

Az IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator az alábbi funkciókat biztosítja:

- egy dinamikus leképezési rendszer egy optimális kiszolgálóra irányítja a biztonságos alkalmazástartalmakra vonatkozó felhasználói kéréseket;
- az útvonal-optimalizálási technológia azonosítja az optimális útvonalat a forrásinfrastruktúráig a dinamikus alkalmazástartalom lekéréséhez;
- egy átviteli protokoll átláthatóan optimalizálja a kommunikációt a kiszolgáló és a forráspont között; valamint
- a kiszolgáló lekéri a kívánt alkalmazástartalmat, és biztonságos, optimalizált kapcsolatokon keresztül adja azt vissza a felhasználónak.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

Az IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud titkosított webhelyközi kapcsolatot biztosít az Ügyfél hálózati végpontja és az Emptoris SaaS Hosting végpont között. Az ezen két eszköz között áthaladó minden adat titkosítása biztonságos módon történik. Az adatok titkosítása a küldő végponton, visszafejtése pedig a fogadó végponton történik, ipari szabványon alapuló titkosítási kulcsok és módszerek használatával. Egy további előfizetés szükséges akkor, ha egy nem termelési példányhoz virtuális magánhálózati kapcsolatra van szükség.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

Az IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On biztosítja a szükséges infrastruktúrát az IBM Cognos telepítéséhez és az IBM Emptoris Program Management on Cloud, az IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, az IBM Emptoris Sourcing on Cloud, valamint az IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud termékekkel történő használatához. Ez az ajánlat nem szükséges abban az esetben, ha az Ügyfél az IBM Emptoris Contract Management vagy a Services Procurement terméket vásárolta meg.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

Az IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database titkosítási kulcsot használó titkosítást biztosít az Ügyfél kijelölt adatbázispéldányában tárolt adatokhoz a következő IBM SaaS ajánlatok esetében, amennyiben azok meg vannak határozva a Megrendelési Dokumentumban:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

A titkosítási kulcsok olyan kulcsok, amelyek tárhelye egy kulcsszéf, és minden adatbázispéldányhoz kijelölt egyedi kulcs szükséges. A kulcsokat a rendszer annak ellenére sem osztja meg, hogy az adatbázispéldányok tárolása megosztott hardveren történik. Az IBM Emptoris Contract Management on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, az IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud és az IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud nem tárol mellékleteket az adatbázisban, ezért a mellékletadatok nincsenek titkosítva.

Az ügyfélnek minden egyes olyan Nem termelési és Termelési példányhoz meg kell vásárolnia az IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB egy példányát, amelyen adattitkosítást kíván végrehajtani.

IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

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

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

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

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
<95,0%	10%

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

Példa: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 98,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
---	---

4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.