

IBM AdTarget

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Podmínky užívání doplňují podmínky Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a těmito Podmínkami specifickými pro nabídku IBM SaaS mají tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami.

Zákazník smí užívat nabídku IBM SaaS teprve poté, co vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním nabídky IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Svůj souhlas se Všeobecnými podmínkami vyjádří Zákazník také klepnutím na tlačítko "Souhlasím" poté, co se zobrazily tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS.

JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ SOUHLASÍTE JMÉNEM ZÁKAZNÍKA, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ, NESMÍTE NAPROSTO ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM UŽÍVAT JAKÉKOLI FUNKCE, ANI SE NESMÍTE ÚČASTNIT JAKÝCHKOLI FUNKCÍ NABÍZENÝCH JAKO SOUČÁST NABÍDKY IBM SAAS.

Část 1 - Podmínky IBM

1. Nabídka IBM SaaS

Na níže uvedenou nabídku IBM SaaS se vztahují podmínky tohoto dokumentu Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS získaného na základě podmínek uvedených v Mezinárodní smlouvě IBM Passport Advantage nebo v Mezinárodní smlouvě IBM Passport Advantage Express:

- IBM AdTarget

Na níže uvedenou nabídku IBM SaaS se vztahují podmínky tohoto dokumentu Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS získaného na základě podmínek uvedených v Mezinárodní smlouvě IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Metriky poplatků

Nabídka IBM SaaS se prodává na základě níže uvedené(ých) metrik(y) poplatků:

- a. Milión volání serveru (MSC) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Volání serveru jsou data předaná nabídce IBM SaaS a zpracovaná nabídkou IBM SaaS jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováváno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci nabídky IBM SaaS přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Každé oprávnění MSC představuje jeden Milión volání serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MSC, který bude pokrývat celkový počet Volání serveru zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborné a/nebo školicí služby vztahující se k nabídce IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

3.1 Volby fakturace

Výše platby za nabídku IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci nabídky IBM SaaS, fakturační volby zahrnují následující možnosti:

- a. celá částka předem;
- b. měsíčně (za uplynulé období);
- c. čtvrtletně (předem);
- d. ročně (předem).

Vybraná fakturační volba bude platná po celé období uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc jsou poměrnou denní sazbou, která bude vyúčtována Zákazníkovi, a budou zahrnuty do první faktury. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS.

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání nabídky IBM SaaS Zákazníkem v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí trojnásobně (3) oprávnění uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. V případě služeb poskytovaných Zákazníkovi během daného čtvrtletí mu bude překročení limitu vyúčtováno v odpovídající poměrné výši.

3.4 Vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli strojové)

Vzdálené služby lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a jsou fakturovány až po objednání.

4. Vytvoření účtu a přístup

Jakmile si Uživatelé IBM SaaS zaregistrují účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude spravovat svůj Účet a aktualizovat příslušné informace. Zákazník může kdykoliv požadovat, aby veškeré Osobní údaje, které poskytl v rámci registrace Účtu nebo užívání nabídky IBM SaaS, byly opraveny nebo odstraněny z informací o Účtu. Tyto informace budou opraveny či odstraněny, avšak jejich odstranění může mít za následek zabránění přístupu k nabídce IBM SaaS pro tento účet.

Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude chránit své identifikační údaje a heslo k Účtu a že bude kontrolovat, kdo může přistupovat k uživatelskému Účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli nabídku IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za Zákazníka.

5. Vzdálené služby

5.1 Služby IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Tyto služby poskytují až 10 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky nabídky IBM SaaS. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

6. Prodloužení Období registrace

6.1 Automatické prodloužení Období registrace

Jestliže je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužování softwarové registrace, smí Zákazník prodloužit Období registrace nabídky IBM SaaS, jehož platnost se chýlí ke konci, prostřednictvím písemného oprávnění k prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávka) zaslaného před datem skončení platnosti v souladu s podmínkami Smlouvy.

NEOBRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRAVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI, BUDE KONČÍCÍ OBDOBÍ REGISTRACE NABÍDKY IBM SaaS AUTOMATICKY PRODLOUŽENO BUĎ O OBDOBÍ JEDNOHO ROKU, NEBO O STEJNÉ OBDOBÍ, JAKO JE PŮVODNÍ OBDOBÍ, LEDAŽE BY IBM JEŠTĚ PŘED DATEM SKONČENÍ PLATNOSTI OBDRŽELA BUĎ PŘÍMO OD ZÁKAZNÍKA, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM JEHO PRODEJCE (PODLE TOHO, CO JE RELEVANTNÍ) PÍSEMNÉ OZNÁMENÍ, ŽE SI ZÁKAZNÍK NEPŘEJE PRODLOUŽIT OBDOBÍ REGISTRACE. JINAK ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE UHRADÍ TAKOVÉ POPLATKY ZA PRODLOUŽENÍ.

6.2 Pokračující fakturace

Pokud je v Zákaznickově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) stanoveno prodloužení registrace prostřednictvím pokračující fakturace, bude mít Zákazník nadále přístup k nabídce IBM SaaS a její užívání mu bude vyúčtováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání nabídky IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení nabídky IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka k nabídce IBM SaaS, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

6.3 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Je-li období registrace v Zákaznickově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) definováno jako jednorázové období, které skončí, nabídka IBM SaaS nebude po skončení prvotního Období registrace prodloužena. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání nabídky IBM SaaS i po uplynutí prvního Období registrace, musí si obstarat novou registraci nabídky IBM SaaS. Novou registraci nabídky IBM SaaS lze získat prostřednictvím obchodního zástupce IBM nebo Zákazníkova prodejce.

7. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí nabídky IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Informace týkající se technické podpory lze získat na následující adrese: <http://www.ibm.com/support>.

8. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

8.1 Odkazy na webové stránky nebo služby třetích stran

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má nabídka IBM SaaS přístup nebo které jsou s nabídkou IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

8.2 Certifikace Safe Harbor

IBM je vázána dokumentem U.S.- EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o dokumentu Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Soubory cookie

Zákazník souhlasí, že IBM smí používat soubory cookie a sledovací technologie pro účely shromažďování údajů, z nichž lze určit totožnost, v rámci sběru statistických informací o užívání a informací, jejichž cílem je zlepšení uživatelských zkušeností a/nebo přizpůsobení interakcí s uživateli v souladu s dokumentem <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Smlouva SLA (Service Level Agreement)

Je-li v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka stanovena platná smlouva Service Level Agreement ("SLA"), je nabídka IBM SaaS poskytována v souladu s takovou smlouvou SLA, která je připojena k těmto Podmínkám užívání jako Příloha B, a v souladu s tituly uvedenými v takové smlouvě SLA. Smlouva SLA představuje Zákazníkům jediný a výhradní titul s ohledem na závazky týkající se úrovně služeb, jež jsou v ní definovány.

IBM Podmínky užívání

Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

Níže uvedené podmínky nahrazují nebo upravují podmínky uvedené v Části 1. Všechny podmínky uvedené v Části 1, které nejsou těmito dodatky pozměněny, zůstávají v nezměněném znění a plně účinné. Tato Část 2 sestává z dodatků k těmto Podmínkám užívání a má následující strukturu:

- Dodatky pro státy Ameriky;
- Dodatky pro státy Asie a Pacifické oblasti;
- Dodatky pro státy Evropy, Středního východu a Afriky.

DODATKY PRO STÁTY AMERIKY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKÁ REPUBLIKA, SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRAZÍLIE, CHILE, KOLUMBIE, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZÍLIE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

BANGLADÉŠ, BHÚTÁN A NEPÁL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

DODATKY PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAÚDSKÁ ARÁBIE A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Příloha A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget je řešení, které umožňuje Zákazníkům vybírat a syndikovat informace o specifických aktivitách návštěvníků webového serveru a informace získané z identifikátoru segmentů pro certifikované partnery IBM v oblasti bannerové reklamy. Data zpřístupněná pro syndikaci v rámci produktu AdTarget jsou odvozena přímo od označených událostí, které Zákazník specifikoval pro účely shromažďování dat v rámci jeho užívání produktu IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Údaje o aktivitách návštěvníků a o segmentu, které jsou zasílány vybranému partnerovi/vybraným partnerům Zákazníka, jsou následně využívány těmito dodavateli a slouží k tomu, aby se návštěvníkům poté, co opustí webový server Zákazníka, zobrazovala cílená reklama.

AdTarget podporuje aktivní syndikaci podporovaných dat IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics a identifikátorů návštěvnických segmentů, a to pro maximálně tři (3) certifikované partnery IBM v oblasti bannerové reklamy současně. Zákazníci řídí svou úroveň syndikace dat partnerů přímo v uživatelském rozhraní produktu AdTarget.

AdTarget podporuje syndikaci datových prvků asociovaných s aktivitami typu Page View, Product View, Shop Action, Order, Search a Conversion Event podle toho, jak Zákazník implementuje značky produktu Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Příloha B

Tato smlouva SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující nabídku IBM SaaS a je platná, pokud je uvedena v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM uzavírá smlouvu SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace.

1. Definice

- "Odstávka aplikace" označuje časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostované části aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc doby trvání poskytování Služeb, počítáno od 12:00 východního letního času (GMT) prvního dne měsíce až do 24:00 východního letního času (GMT) posledního dne v měsíci.
- "Zákazník" nebo "Vy" či "Váš" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- "Odstávka" označuje Odstávku aplikace a/nebo Odstávku zpracování příchozích dat vztahující se na příslušnou Úroveň služeb uvedenou v tabulce níže. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - plánované technické odstávky systému;
 - vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka či za něj.
- "Udalost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- "Odstávka shromažďování příchozích dat", je-li to relevantní, označuje časové období, kdy Služby nejsou schopny shromažďovat příchozí data prostřednictvím funkcí pro zpracování příchozích dat.
- "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.

- l. "Služby" jsou služby, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak je uvedeno na první straně této smlouvy SLA.
- m. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

Abyste mohli vznést Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenaný požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlášení problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejich nedosažení reklamujete.

IBM interně změří celkovou kombinovanou Odstávku během každého Smluvního měsíčního období vztahujícího se na příslušnou Úroveň služeb, jak je uvedena v tabulce níže. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne událost Odstávky zpracování příchozích dat, bude IBM překrývající se období Odstávky považovat za jedno období Odstávky, a nikoli za dvě samostatná období Odstávky. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z dosažené Úrovně služeb během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulkách níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejných Událostí(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Jestliže jste si Službu zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se Služeb a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. Úroveň služeb

Služba	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během Smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromáždění příchozích dat během Smluvního měsíčního období
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	A	N

Úroveň služeb dosažená v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávek za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávky = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 %
--	---

4. Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které vznesli uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.