

IBM AdTarget

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Disse Vilkår for brug supplerer IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), og de udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale. Hvis der er uoverensstemmelse mellem Standardvilkårene og disse SaaS-specifikke produktvilkår, har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang.

Kunden må kun bruge IBM SaaS, hvis Kunden har accepteret disse Vilkår for brug. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS. Kunden erklærer sig indforstået med Standardvilkårene ved at klikke på accept-knappen efter at have fået vist disse SaaS-specifikke produktvilkår.

Hvis en anden end Kunden accepterer disse Vilkår for brug på vegne af Kunden, indestår vedkommende for at have fuld bemyndigelse til at forpligte Kunden til at overholde disse Vilkår for brug. Hvis vedkommende ikke er indforstået med disse Vilkår for brug eller ikke er fuldt bemyndiget til at forpligte Kunden til at overholde vilkårene, må vedkommende ikke benytte eller deltage i noget af den funktionalitet, der bliver tilbudt som en del af IBM SaaS.

Del 1 – IBM-vilkår

1. IBM SaaS

Nedenstående IBM SaaS-produkt er dækket af disse SaaS-specifikke produktvilkår, som er underlagt IBM International Passport Advantage-Aftalen eller IBM International Passport Advantage Express-Aftalen.

- IBM AdTarget

Nedenstående IBM SaaS-produkt er dækket af disse SaaS-specifikke produktvilkår, som er underlagt IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende målinger:

- Serverkald i millioner (MSC – Million Server Call) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Et Serverkald består af data, som overføres til og behandles af IBM SaaS som resultat af en markeret hændelse, der startes af en sporet gæst for én Enheds-id (Entity ID). Et Serverkald, der behandles af forskellige Enheds-id'er, tælles som et entydigt Serverkald for hver entydige Enheds-id. En Enheds-id holder adgangsrettigheder til data adskilt eller styrer adgangsrettigheder til data i IBM SaaS. Dataene kan omfatte behandlede data fra ét eller flere kundewebssteder. Hver MSC-licensrettighed repræsenterer én million serverkald (MSC). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange MSC-licensrettigheder til at kunne dække det antal serverkald, som behandles i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.
- Engagement (Engagement) er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

3.1 Faktureringsmuligheder

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument. Der er følgende muligheder for fakturering af IBM SaaS-abonnementsgebyret:

- Hele beløbet bliver betalt forud.
- Månedligt (bagud)
- Kvartalsvis (forud)

d. **Årligt (forud)**

Den valgte faktureringsmulighed gælder for hele den periode, der er angivet i et licensbevis eller et Transaktionsdokument. Det beløb, der skal betales i hver faktureringscyklus, afhænger af det årlige abonnementsgebyr og antallet af faktureringscyklusser på et år.

3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Beløbet er inkluderet i den første faktura. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis kundens faktiske brug af IBM SaaS i et kvartal (baseret på et kalenderår, som begynder den 1. januar) overskrider tre gange det, kunden har ret til ifølge et licensbevis eller et Transaktionsdokument, bliver kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante licensbevis eller Transaktionsdokument. Hvis kunden får adgang i løbet af et givent kvartal, beregnes merforbruget forholdsvist.

3.4 Eksterne serviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)

Eksterne serviceydelser købes med betalingsmåling pr. Engagement og faktureres ved bestilling.

4. Oprettelse af konto og adgang

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog betyde, at kontoen ikke kan få adgang til IBM SaaS.

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sit Konto-id og kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

5. Eksterne serviceydelser

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

Tilbyder op til 10 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til Kunder, der skal til at bruge IBM SaaS. Serviceydelserne købes pr. ClientID og udløber 90 dage efter den dato, hvor IBM informerer Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS, uanset om alle timer er brugt eller ej.

6. Fornyelse af Abonnementsperioden

6.1 Automatisk fornyelse af Abonnementsperioden

Hvis Kundens licensbevis angiver, at fornyelse af abonnementet sker automatisk, kan Kunden forny IBM SaaS-abonnementsperioden ved inden periodens udløbsdato at give skriftlig tilladelse til fornyelsen, for eksempel i form af en ordreformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre, i overensstemmelse med vilkårene i Aftalen.

Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen, fornys IBM SaaS-abonnementsperioden automatisk for ét år eller for samme periode som den oprindelige abonnementsperiode, medmindre IBM inden udløbsdatoen modtager skriftlig besked fra Kunden – via Kunden selv eller Kundens forhandler – om, at Kunden ikke ønsker en fornyelse. I modsat fald er Kunden indforstået med at betale de gældende priser for fornyelse.

6.2 Løbende fakturering

Hvis Kundens licensbevis angiver, at abonnementsfornyelse sker via fakturering efter udløbet af Abonnementsperioden, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden give IBM 90 dages skriftligt varsel om annulleringen. Når Kundens adgang til IBM SaaS

annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

6.3 Kunden skal foretage fornyelse

Hvis Kundens licensbevis angiver, at abonnementet ophører på tidspunktet for fornyelse, bliver IBM SaaS-produktet ikke fornyet ved udgangen af den første Abonnementsperiode. Kunden skal anskaffe et nyt abonnement til IBM SaaS, hvis Kunden fortsat ønsker at bruge IBM SaaS efter den første Abonnementsperiode. Kunden kan kontakte en IBM-salgskonsulent eller sin forhandler for at anskaffe et nyt IBM SaaS-abonnement.

7. Teknisk support

Der ydes teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren i Abonnementsperioden. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support på webadressen: <http://www.ibm.com/support>.

8. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

8.1 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller -serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

8.2 Safe Harbor-certificering

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookier

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookier og springsteknologi til at indsamle personlige oplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Aftale om Serviceniveauer

Hvis Kundens licensbevis angiver en gældende aftale om serviceniveauer (SLA), leveres IBM SaaS i henhold til den aftale om serviceniveauer, som er knyttet til disse Vilkår for brug som Tillæg B, og som er omfattet af de retsmidler, der er angivet i aftalen om serviceniveauer. Aftalen om serviceniveauer er Kundens eneste retsmiddel, for så vidt angår de forpligtelser med hensyn til serviceniveauer, som er defineret deri.

IBM Vilkår for brug

Del 2 – Særlige vilkår for specifikke lande

Følgende vilkår erstatter eller ændrer de omtalte vilkår i Del 1. Alle de vilkår i Del 1, der ikke berøres af disse ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 består af ændringer til disse Vilkår for brug og er organiseret som følger:

- Landespecifikke ændringer for Nord-, Mellem- og Sydamerika
- Landespecifikke ændringer for Asien og Stillehavsområdet
- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR NORD-, MELLEM- OG SYDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANSKE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG 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, BRASILIEN, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, 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.

BRASILIEN

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.

USA

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.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR ASIEN – STILLEHAVSOMRÅDET

BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL

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.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR EUROPA, MELLEMLØSTEN OG AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI-ARABIEN OG FORENEDE ARABISKE EMIRATER.

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.

Bilag A

IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget er en løsning, der giver Kunden mulighed for at vælge bestemte aktiviteter, som de besøgende på webstedet foretager, og oplysninger om segment-id'er og syndikere dem til IBM-certificerede Display Advertising-partnere. De data, der stilles til rådighed for syndikering i AdTarget, stammer direkte fra de markerede hændelser, som Kunden har valgt skal anvendes til dataindsamling i forbindelse med brugen af IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics. De data vedrørende besøgsaktivitet og segment, som sendes til Kundens udvalgte samarbejdspartnere, bruges derefter af leverandørerne til at levere relevante reklamer til de besøgende, efter de har forladt Kundens websted.

Med AdTarget kan understøttede IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics-data og -segment-id'er for besøgende syndikeres aktivt til op til tre IBM-certificerede Display Advertising-partnere samtidigt. Kunderne administrerer deres syndikeringsniveau for data til samarbejdspartnere direkte via AdTarget-brugergrænsefladen.

AdTarget understøtter syndikering af dataelementer, som er tilknyttet aktiviteter i Page View, Product View, Shop Action, Order, Search og Conversion Event, afhængig af Kundens implementering af emneordsmarkering i Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics.

Bilag B

Denne aftale om serviceniveauer (SLA) gælder følgende IBM SaaS-produkter og finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens licensbevis eller transaktionsdokument:

- IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen.

1. Definitioner

- "Applikationsnedetid" betyder den tidsperiode, hvor brugere af de dele af applikationsgrænsefladen, som IBM står som vært for, ikke kan bruge alle dele af den Service, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Service, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge.
- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- "Kunde", "De/du" eller "Deres/din" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- "Nedetid" betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid for indgående behandling, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt Systemnedetid.
 - Force majeure.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- "Force Majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- "Nedetid mht. Indsamling af Indgående Data" betyder en periode, hvor Servicen ikke kan indsamle indgående data via elementerne til behandling af indgående data i Servicen.

- k. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- l. "Service" betyder den Service, som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er angivet på første side i denne aftale om Serviceniveauer.
- m. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemløsningsrapport (ticket) for hver Hændelse hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Hændelsen, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemløsningsrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemløsningsrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Hændelse med Applikationsnedetid og en Hændelse med Nedetid mht. Behandling af Indgående Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse(r) i samme Kontraherede Måned.

For så vidt angår en pakket Service, det vil sige individuelle Services, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakkede Services, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Service. Kunden kan kun indsende Krav vedrørende én, individuel Service i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Service i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Servicen hos en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM beholder det primære ansvar for opfyldelse af Serviceforpligtelserne og forpligtelserne i aftalen om Serviceniveauer, baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Servicen, der var gældende på det tidspunkt, og som gjaldt for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet, fratrukket 50 %.

Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 20 % af 1/12 af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for Servicen.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

Service	Relevant Serviceniveau	
	Applikationstilgængelighed i en Kontraheret Måned	Tilgængelighed for Indsamling af indgående data i en Kontraheret Måned
IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget	J	N

Opnået Serviceniveau i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Under 97,000 %	20 %

"Opnået Serviceniveau" i procent beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

$\frac{43.200 \text{ minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage} - 50 \text{ minutters Nedetid} = 43.150 \text{ minutter}}{43.200 \text{ minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage}}$	= 2 % Availability Credit for et Opnået Serviceniveau på 99,884 %.
--	--

4. Udeladelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere af Servicen og krav fremsat af gæster og deltagere i Servicen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.