

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM AdTarget

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeta za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe - Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Uvjeti upotrebe (ToU) dodatak su IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage ugovoru, IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage Express ugovoru ili IBM-ovom Međunarodnom ugovoru za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor") i zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor. Ako se pojavi sukob između Općih uvjeta i ovih Uvjeta za određene SaaS ponude, ovi Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima.

Kupac može koristiti IBM SaaS samo ako prvo prihvati Uvjete upotrebe. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac prihvaća Uvjete upotrebe (ToU). Kada kliknete na gumb "Prihvaćam" nakon što su vam predočeni ovi Uvjeti za određenu SaaS ponudu, prihvaćate i Opće uvjete.

AKO PRIHVAĆATE UVJETE UPOTREBE (ToU) U IME KUPCA, TIME IZJAVLJUJETE I JAMČITE DA IMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE. AKO NISTE SUGLASNI S UVJETIMA UPOTREBE ILI NEMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE, TADA NI NA KOJI NAČIN NEMOJTE KORISTITI ILI SUDJELOVATI U BILO KOJOJ PONUĐENOJ FUNKCIONALNOSTI U SMISLU DIJELA IBM SAAS-a.

Dio 1 – IBM-ovi uvjeti

1. IBM SaaS

Ovim Odredbama za određene SaaS ponude pokrivena je sljedeća IBM SaaS ponuda stečena u skladu s IBM-ovim Međunarodnim Passport Advantage ugovorom ili IBM-ovim Međunarodnim Passport Advantage Express ugovorom:

- IBM AdTarget

Ovim Odredbama za određene SaaS ponude pokrivena je sljedeća IBM SaaS ponuda stečena u skladu s IBM-ovim Međunarodnim ugovorom za Odabrane IBM SaaS ponude.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate:

- Milijun poziva poslužitelja (MSC-ovi) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poziv poslužitelja je podatak predan i obrađen u IBM SaaS-u kao rezultat označenog događaja, koji je započeo praćeni posjetitelj za jedan ID entiteta. Poziv poslužitelja koji su obradili različiti ID-ovi entiteta računat će se kao jedinstveni Poziv poslužitelja za svaki ID entiteta. ID entiteta odvaja i/ili kontrolira prava pristupa podacima u IBM SaaS-u koji mogu obuhvaćati obrađene podatke iz jedne ili više Web stranica Kupaca. Svako ovlaštenje MSC-a predstavlja jedan Milijun poziva poslužitelja. Moraju se dobiti ovlaštenja Milijuna poziva poslužitelja koja su dostatna za pokrivanje broja Poziva poslužitelja obrađenih za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

3.1 Opcije naplate

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu. Opcije naplate naknade za pretplatu IBM SaaS su sljedeće:

- Cijeli iznos obveze unaprijed
- Mjesečno (unatrag)
- Tromjesečno (unaprijed)

d. **Godišnje (unaprijed)**

Izabrana opcija naplate bit će važeća za duljinu trajanja koja je navedena u PoE ili Transakcijskom dokumentu. Iznos koji se plaća po ciklusu naplate bit će baziran na naknadi za godišnju pretplatu i broju ciklusa naplate u godini.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu u uključiti u prvi račun. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je Kupca obavijestio IBM da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a u bilo kojem kvartalu (s time da kalendarska godina počinje 1. siječnja) tri (3) puta premaši ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu. Ako je Kupcu pružena usluga unutar zadanog kvartala, prekomjerna upotreba će se prema tome proporcionalno podijeliti.

3.4 Usluge na daljinu (osoblje)

Usluge na daljinu kupuju se prema metrici naplate Angažmana i naplaćuju se kod naručivanja.

4. Kreiranje računa i pristup

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svom Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje iz informacija o Računu bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u za taj Račun.

Kupac je odgovoran osiguravati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

5. Usluge na daljinu

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

Pružava do 10 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za onboarding Korisnika IBM SaaS-a. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana od datuma kada IBM obavijesti Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u omogućen, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

6. Obnavljanje Perioda pretplate

6.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se pretplata obnavlja automatski, Kupac može obnoviti Kupčev Period pretplate za IBM SaaS koji istječe slanjem pisanog ovlaštenja za obnavljanje (npr. obrasca narudžbe, pisma narudžbe, narudžbenice) prije datuma isteka, u skladu s odredbama Ugovora.

AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA, PERIOD PRETPLATE ZA IBM SaaS KOJI ISTJEČE AUTOMATSKI SE OBNAVLJA ZA RAZDOBLJE OD JEDNE GODINE ILI U ISTOM TRAJANJU KAO IZVORNO RAZDOBLJE, OSIM AKO IBM PRIJE DATUMA ISTEKA NE PRIMI, BILO IZRAVNO OD KUPCA ILI PREKO KUPČEVOG PREPRODAVAČA, OVISNO ŠTO JE PRIMJENJIVO, KUPČEVU PISANU OBAVIJEST DA KUPAC NE ŽELI OBNOVITI PRETPLATU. INAČE KUPAC PRISTAJE NA PLAĆANJE TAKVIH NAKNADA ZA OBNAVLJANJE.

6.2 Kontinuirano naplaćivanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da će se naplata obnavljanja pretplate nastaviti nakon završetka Perioda pretplate, Kupac će i dalje moći pristupiti IBM SaaS-u i upotreba IBM SaaS-a naplaćivat će mu se na temelju kontinuirane naplate. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac mora IBM-u devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu otkáže pristup IBM SaaS-u, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

6.3 Potrebno Kupčevo obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se obnavljanje pretplate otkazuje, IBM SaaS ponuda se neće obnoviti na kraju početnog Perioda pretplate. Da bi nastavio koristiti IBM SaaS nakon početnog Perioda pretplate, Kupac mora dobiti novu pretplatu za IBM SaaS. Molimo vas da se obratite IBM-ovom prodajnom predstavniku ili Kupčevom preprodavaču, ovisno što je primjenjivo, za dobivanje nove IBM SaaS pretplate.

7. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, kao primjenjiva, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda. Informacije tehničke podrške možete pronaći na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/support>.

8. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

8.1 Veze prema Web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Kupac ili Korisnik IBM SaaS-a prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS-a, Kupac i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

8.2 Safe Harbor certifikat

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu, idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookieji

Kupac se slaže da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih informacija kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Ugovor o razini usluge

Ako Kupčev PoE navodi primjenjivi Ugovor o razini usluge (Service Level Agreement - "SLA"), IBM SaaS se isporučuje podložno SLA-u priloženom ovom TOU-u u obliku Dodatka B i pravnim sredstvima navedenim u tom SLA-u. SLA je Kupčevo jedino i isključivo pravno sredstvo u odnosu na obveze razine usluge definirane u njemu.

IBM-ovi Uvjeti upotrebe

Dio 2 – Uvjeti specifični za pojedine zemlje

Sljedeći uvjeti zamjenjuju ili modificiraju uvjete na koje se upućuje u Dijelu 1. Svi uvjeti iz Dijela 1 koje ove nadopune ne mijenjaju ostaju nepromijenjeni i na snazi. Ovaj Dio 2 sastoji se od nadopuna ovih Uvjeta upotrebe i organiziran je na sljedeći način:

- Nadopune za zemlje Amerika;
- Nadopune za zemlje Asia Pacifica; i
- Nadopune za zemlje Europe, Bliskog istoka i Afrike.

NADOPUNE ZA ZEMLJE AMERIKE

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA I 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, BRAZIL, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEKSIKO, PERU, URUGVAJ, 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.

BRAZIL

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.

SJEDINJENE AMERIČKE DRŽAVE

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.

NADOPUNE ZA ZEMLJE ASIA PACIFICA

BANGLADEŠ, BUTAN I 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.

NADOPUNE ZA ZEMLJE EUROPE, BLISKO ISTOKA, AFRIKE (EMEA)

BAHREIN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAUDIJSKA ARABIJA I UJEDINJENI ARAPSKI EMIRATI

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.

Dodatak A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget je rješenje koje Kupcu omogućuje izbor i predavanje određenih aktivnosti posjetitelja stranice i informacija o identifikatoru partnerima za prikazivanje oglašavanja s IBM-ovim certifikatom. Podaci dostupni za predavanje u AdTargetu izvode se izravno iz označenih događaja koje je Kupac odredio za prikupljanje podataka u sklopu njegove upotrebe proizvoda IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Aktivnosti posjetitelja i podatke o segmentu koji se šalju Kupčevom izabranom partneru ili partnerima ti pružatelji usluga naknadno koriste za dostavljanje relevantnih oglasa posjetiteljima nakon što oni napuste Kupčevu stranicu.

AdTarget podržava istovremeno aktivno predavanje podržanih IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics podataka i identifikatora segmenata posjetitelja trima (3) partnerima za prikaz oglašavanja s IBM-ovim certifikatom. Kupci upravljaju svojom razinom predavanja podataka partnerima izravno u korisničkom sučelju AdTargeta.

AdTarget podržava predavanje elemenata podataka koji se odnose na aktivnosti Pregled stranice, Pregled proizvoda, Akcija kupovine, Narudžba, Pretraživanje i Događaj konverzije u skladu s Kupčevom implementacijom Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics oznaka.

Dodatak B

Ovaj Ugovor o razini usluge (Service Level Agreement - SLA) odnosi se na sljedeći IBM SaaS i primjenjuje se ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate.

1. Definicije

- "Vrijeme kvara aplikacije" označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.
- "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću račun naknade pretplate za Uslugu.
- "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 ujutro GMT prvog dana u mjesecu do 11:59 popodne GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- "Kupac" ili "vi" ili "vaš" označava subjekt koji se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- "Vrijeme kvara" označava Vrijeme kvara aplikacije i/ili Vrijeme kvara ulazne obrade, koje se odnosi na odgovarajuću Razinu usluge navedenu u tablici ispod. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluga nije dostupna zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava.
 - Više sile.
 - Problema s aplikacijama Kupca ili treće strane, opremom ili podacima.
 - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Usluzi koristeći vaše lozinke ili opremu).
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluge koji IBM ne može kontrolirati.
- "Vrijeme kvara skupljanja ulaznih podataka", ako je primjenjivo, označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati ulazne podatke koristeći elemente za obradu ulaznih podataka Usluge.
- "Planirani prekid rada sustava" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.

- l. "Usluga" označava Uslugu na koju se odnosi ovaj SLA, kao što je prikazano na prvoj stranici ovog SLA.
- m. "Razina usluge" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-u.

2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM-ovog odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM-ovim postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja, i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati na izvođenje vaše Potraživanje za Ocjenu dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Potraživanja.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme kvara za svaki Ugovoreni mjesec, s obzirom na odgovarajuću Razinu usluge prikazanu u tablici ispod. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Ako Kupac prijavi Događaj Vremena kvara aplikacije i Događaj Vremena kvara obrade ulaznih podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena kvara koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena kvara, a ne dvama odvojenim periodima Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti, na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je pokazano u tablicama navedenim ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Ako ste kupili Uslugu kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za Uslugu koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti dvadeset posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi potvrdio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.

ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.

3. Razine usluge

Usluga	Primjenjiva razina usluge	
	Dostupnost aplikacije u Ugovorenom mjesecu	Dostupnost skupljanja ulaznih podataka u Ugovorenom mjesecu
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	D	N

Postignuta razina usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Manje od 97,000%	20%

Postotak "Postignute razine usluge" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena kvara u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena kvara za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena kvara = 43.150 minuta <hr/> 43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.884% Postignute razine usluge
---	--

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Kupcima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.
- Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.