

IBM AdTarget

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/>.

A jelen Felhasználási Feltételek a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételeinek kiegészítése, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást. Amennyiben az Általános Feltételek és a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek között ellentmondás merül fel, a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben.

A Vevő az IBM SaaS ajánlatot csak akkor használhatja, ha először elfogadja a Felhasználási Feltételeket. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával a Vevő elfogadja a Felhasználási Feltételeket. A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek megtekintése után az "Elfogadás" gombra kattintva az Általános Feltételeket is elfogadja.

AMENNYIBEN ÖN A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET EGY VEVŐ NEVÉBEN ELJÁRVA FOGADJA EL, ÖN KIJELENTI ÉS SZAVATOLJA, HOGY HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI TUDJA A VEVŐT JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA. AMENNYIBEN NEM FOGADJA EL A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET, VAGY NEM TUDJA TELJES HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI A VEVŐT A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA, SEMMILYEN FORMÁBAN NE HASZNÁLJA AZ IBM SAAS RÉSZEKÉNT KÍNÁLT FUNKCIÓKAT.

1. rész – IBM Feltételek

1. IBM SaaS

A jelen IBM SaaS ajánlatra az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás keretében beszerzett SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek vonatkoznak:

- IBM AdTarget

A jelen IBM SaaS ajánlatra az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz keretében beszerzett SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek vonatkoznak.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek szerint történik:

- a. A Milliő Kiszolgálóhívás (MSC) olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Kiszolgálóhívás az IBM SaaS ajánlat számára továbbított adatok összessége, illetve ezen adatok az ajánlat általi feldolgozása egy olyan megjelölt esemény eredményeként, amelyet egy egyedazonosítóhoz tartozó nyomon követett látogató kezdeményezett. A különböző egyedazonosítók által feldolgozott Kiszolgálóhívás külön Kiszolgálóhívásnak számít egyedazonosítónként. Az egyedazonosító elválasztja és/vagy felügyeli az IBM SaaS ajánlatban található adatokra vonatkozó hozzáférési jogosultságokat, és az ajánlat tartalmazhat egy vagy több Vevő webhelyéről származó feldolgozott adatokat is. Minden egyes MSC-jogosítvány egy Milliő Kiszolgálóhívásnak felel meg. Megfelelő Milliő Kiszolgálóhívás jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban feldolgozott Kiszolgálóhívások számát.
- b. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

3. Díjak és számlázás

3.1 Számlázási Opciók

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva. Az IBM SaaS előfizetési díj számlázására szolgáló lehetőségek a következők:

- a. Kötelezettségvállalás teljes összege előre
- b. Havonta (utólag)
- c. Negyedévente (előre)
- d. Évente (előre)

A kiválasztott számlázási lehetőség a Felhasználási Engedélyben vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott időtartam során lesz érvényes. A számlázási ciklusban fizetendő összeg kiszámítása az éves előfizetési díj és az éves számlázási ciklusok száma alapján történik.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy, a Vevő által térítendő, arányosan elosztva megállapított napi díj, amelyet az első számla tartalmaz. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.3 Többlethasználat díjak

Ha a Vevő tényleges IBM SaaS használata bármelyik negyedévben (január 1-én kezdődő naptári év alapján) három (3) alkalommal meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámítandó a többlethasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint. Ha a Vevő részére egy adott negyedéven belül kerül sor szolgáltatásnyújtásra, a többlethasználat számlázása ezzel arányosan történik.

3.4 Távoli Szolgáltatások (Munkaerő alapú)

A Távoli Szolgáltatások a Részvétel mérőszám alapján vásárolhatók meg, és megrendeléskor lesznek kiszámítva.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. A Vevő bármikor kérelmezheti a Fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybe vételének részét képező bármely Személyes Adat helyesbítését vagy a Fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az adott fiók az IBM SaaS ajánlathoz való hozzáférését.

A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket a Vevő nevében.

5. Távoli Szolgáltatások

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

Akár 10 órányi távoli tanácsadást, bevált módszereket, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM SaaS használatába való bevezetéséhez. A Szolgáltatások Ügyfél-azonosítónként vásárolhatók meg, és a felhasznált órák számától függetlenül 90 napon belül lejárnak attól a naptól számítva, amikor az IBM értesíti a Vevőt az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférés elérhetőségéről.

6. Előfizetési Időszak megújítása

6.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása az előfizetés megújítását automatikusként határozza meg, a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszak meghosszabbítása írásos, meghosszabbítást kérő felhatalmazással (például megrendelőlappal, megrendelési levéllel, megrendelési dokumentummal) lehetséges a lejárat dátum előtt, jelen Szerződés feltételeinek megfelelően.

HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG, AKKOR A LEJÁRÓ IBM SaaS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK AUTOMATIKUSAN MEGHOSSZABBODIK TOVÁBBI EGY ÉVVEL VAGY AZ EREDETI IDŐTARTAMMAL MEGEGYEZŐ IDŐTARTAMMAL, KIVÉVE, HA AZ IBM A LEJÁRATI DÁTUM ELŐTT MEGKAPJA KÖZVETLENÜL A VEVŐTŐL VAGY A VEVŐVEL KAPCSOLATBAN ÁLLÓ VISZONTELADÓTÓL, HA VAN ILYEN, A VEVŐ ÍRÁSOS ÉRTESETÉST ARRÓL, HOGY VEVŐ NEM KÍVÁNJA A SZOLGÁLTATÁS MEGÚJÍTÁSÁT. EGYÉB ESETBEN A VEVŐ BELEEGYEZIK AZ ILYENKOR FELMERÜLŐ MEGÚJÍTÁSI DÍJAK KIFIZETÉSÉBE.

6.2 Folyamatos számlázás

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújításával az Előfizetési Időszak végét követően a számlázás folytatódik, a Vevő továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának a megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítésben kell kérnie az IBM vállalatától az IBM SaaS előfizetés megszüntetését. Az IBM SaaS termékhez való hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

6.3 Az előfizetést a Vevőnek kell megújítania

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújítása nem következik be, az IBM SaaS ajánlat nem újul meg az eredeti Előfizetési Időszak végén. Az IBM SaaS az eredeti Előfizetési Időszak lejártá utáni további használatához a Vevőnek új előfizetést kell beszereznie az IBM SaaS ajánlathoz. Új IBM SaaS előfizetés beszerzéséhez vegye fel a kapcsolatot az IBM üzletkötőjével vagy a Vevő viszonteladójával, ha van ilyen.

7. Technikai támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk a következő címen érhetők el:
<http://www.ibm.com/support>.

8. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

8.1 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha a Vevő vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, a Vevőnek és az IBM felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag a Vevő 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.

8.2 Safe Harbor-tanúsítás

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU 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 kapcsolatos információk vagy az IBM tanúsító nyilatkozatának a megtekintéséhez látogasson el a következő webhelyre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookie-k

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Szolgáltatásszint-szerződés

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye érvényes Szolgáltatásszint-megállapodást (SLA) határoz meg, az IBM SaaS biztosítására a jelen Felhasználási feltételekhez mellékelt, a B Függelékben található SLA feltételei, valamint az SLA-ban szereplő jogorvoslatok vonatkoznak. Az SLA a Vevő egyetlen és kizárólagos jogorvoslati lehetősége a jelen dokumentumban meghatározott szolgáltatás szintű kötelezettségvállalásokra vonatkozóan.

IBM Felhasználási Feltételek

2. rész – Országra vonatkozó egyedi feltételek

A következő feltételek helyettesítik vagy módosítják az 1. részben hivatkozott feltételeket. Az 1. részben lévő feltételek, amelyeket ezek a módosítások nem érintenek, változatlanok és hatályosak maradnak. A 2. rész a Felhasználási Feltételekre vonatkozó módosításokat tartalmaz és az alábbi módon épül fel:

- Amerikát érintő országspecifikus módosítások;
- Ázsiát és a Csendes-óceáni térséget érintő országspecifikus módosítások, valamint
- Európa, Közel-Kelet és Afrika országaira vonatkozó módosítások.

AMERIKÁT ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ÉS 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.

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, ECUADOR, MEXIKÓ, 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.

BRAZÍLIA

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.

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK

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.

**ÁZSIÁT ÉS A CSENDES-ÓCEÁNI TÉRSÉGET ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK
BANGLADES, BHUTÁN ÉS 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.

**EURÓPA, KÖZEL-KELET, AFRIKA (EMEA) ORSZÁGAIRA VONATKOZÓ MÓDOSÍTÁSOK
BAHREIN, KUVAIT, OMÁN, KATAR, SZAÚD-ARÁBIA ÉS EGYESÜLT ARAB EMIRÁTUSOK**

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.

"A" Függelék

Az IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget egy olyan megoldás, amelynek segítségével a Vevők kiválaszthatják és összegezhetik az adott webhelylátogatói tevékenységeket és szegmensazonosítási információkat az IBM által tanúsított megjelenítéseken keresztül hirdető partnerek számára. Az AdTarget megoldásban való összegzésre rendelkezésre bocsátott adatok közvetlenül azokból a címkézett eseményekből származnak, amelyeket a Vevő az adatgyűjtéshez meghatározott az IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics használata során. A Vevő kiválasztott partnere(i) számára küldött látogatói tevékenység- és szegmensadatokat ezek a partnerek ezt követően arra használják, hogy a látogatók számára releváns hirdetéseket szolgáltatassanak, miután azok a Vevő webhelyét elhagyták.

Az AdTarget legfeljebb három (3), az IBM által tanúsított, megjelenítéseken keresztül hirdető partner esetén biztosítja a támogatott IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics adatok és látogatói szegmensazonosítók aktív összegzését. A Vevők az adatok partnerek számára való összegzésének szintjét közvetlenül az AdTarget felhasználói felületén kezelhetik.

AdTarget támogatja az oldalmegtekintésekkel, termékmegtekintésekkel, bolti műveletekkel, rendeléssel, kereséssel és konverziós eseményekkel kapcsolatos adatelemek összegzését a Vevő által meghatározott Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics címkézés alapján.

"B" Függelék

A jelen SLA a következő IBM SaaS ajánlatra vonatkozik, és akkor alkalmazható, ha azt a Vevő Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum jelzi:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben.

1. Meghatározások

- „Alkalmazási Állásidő”: azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik.
- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- „Vevő” vagy „Ön”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal a Szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, ideértve a fizetési kötelezettségeket is.
- „Állásidő”: Alkalmazási Állásidő és/vagy Érkeztetési Állásidő az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje.
 - Vis Maior.
 - A Vevővel vagy egy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.

- j. „Beérkezőadat-gyűjtési Állásidő”: adott esetben azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud bejövő adatokat gyűjteni a Szolgáltatás beérkezőadat-feldolgozási elemei segítségével.
- k. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- l. „Szolgáltatás”: az a Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán meghatározottak szerint.
- m. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM vevőszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

Az Ön Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződéses Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Vevő egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződéses Hónapban több alkalommal Szolgáltatási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.

A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

Amennyiben a Szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, remarketing tranzakció keretein belül vásárolta, amely során az IBM a Szolgáltatás nyújtására és a Szolgáltatásszint-szerződésben rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, a Szolgáltatási jóváírás az akkor aktuális Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz érvényes a Követelés által érintett Szerződéses hónapra.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves előfizetési díj 1/12 részének húsz százalékát (20%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÖN SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatási Szintek

Szolgáltatás	Vonatkozó Szolgáltatási Szint	
	Alkalmazás rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során	Beérkezőadat-gyűjtés rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	I	N

Teljesített szolgáltatásszint egy szerződéses hónap során	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
97,000% alatt	20%

A „Teljesített szolgáltatásszint” 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, az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződéses hónapban

$\frac{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban} - 50 \text{ perc Állásidő}}{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban}} = 99,884\%$	= 2% Szolgáltatási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
---	--

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.
- A Használati feltételekben, az elfogadható használatra vonatkozó irányelvben, vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely anyagi kötelezettség megszegése, beleértve mindenféle megkötés nélkül a fizetési kötelezettség megszegését.