

IBM AdTarget

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Termenii de Utilizare vin în completarea contractului IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet. În eventualitatea apariției unui conflict între Termenii Generali și acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali.

Clientul poate utiliza IBM SaaS numai dacă acceptă în prealabil Termenii de Utilizare. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare. Dacă apăsați butonul "Accept" după ce v-au fost prezentați acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, înseamnă că acceptați și Termenii Generali.

DACĂ ACCEPȚAȚI TERMENII DE UTILIZARE ÎN NUMELE CLIENTULUI, DECLARAȚI ȘI GARANTAȚI CĂ AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE. DACĂ NU SUNTEȚI DE ACORD CU TERMENII DE UTILIZARE SAU NU AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE TERMENII DE UTILIZARE, ATUNCI, SUB NICIUN MOTIV, NU UTILIZAȚI ȘI NU PARTICIPAȚI LA FUNCȚIONALITATEA OFERITĂ CA PARTE A IBM SAAS.

Partea 1 – Termenii IBM

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarea ofertă IBM SaaS, achiziționată în baza contractelor IBM International Passport Advantage Agreement sau IBM International Passport Advantage Express Agreement:

- IBM AdTarget

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarea ofertă IBM SaaS, achiziționată în baza contractului IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare:

- a. Un Milion de Apeluri de Server (Million Server Calls - MSC) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Apel de Server reprezintă datele transmise către și procesate de IBM SaaS ca urmare a unui eveniment etichetat, inițiat de un vizitator pentru un ID de Entitate. Un apel de Server procesat de diferite ID-uri de Entitate va fi contorizat ca un Apel de Server unic pentru fiecare ID de Entitate. Un ID de Entitate separă și/sau controlează drepturile de acces la datele din IBM SaaS, care pot include datele procesate de pe unul sau mai multe site-uri ale Clientului. Fiecare drept MSC reprezintă un Milion de Apeluri de Server. Trebuie obținute drepturi MSC suficiente pentru a acoperi numărul de Apeluri de Server procesate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- b. Angajamentul este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

3.1 Opțiuni de Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional. Opțiunile de facturare pentru tariful de abonare la IBM SaaS sunt următoarele:

- a. Întreaga sumă angajată la început

- b. Lunar (în arierate)
- c. Trimestrial (la început)
- d. Anual (la început)

Opțiunea de facturare selectată va fi validă pe durata termenului specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional. Suma plătită pentru fiecare ciclu de facturare va avea ca bază de calcul tariful de abonare anual și numărul de cicluri de facturare dintr-un an.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului și inclusă în prima factură. Tarifele Lunare Parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS din orice trimestru (bazat pe un an calendaristic ce începe la 1 ianuarie), depășește de trei (3) ori dreptul de utilizare specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil. În cazul în care Clientul primește accesul în timpul unui anumit trimestru, excedentul va fi proratat corespunzător.

3.4 Servicii la Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Serviciile la Distanță sunt achiziționate în funcție de un indice de tarifare per Angajament și sunt facturate când sunt comandate.

4. Crearea Contului și Accesul

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca Datele Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS pentru contul respectiv.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

5. Servicii la Distanță

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

Furnizează până la 10 ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM SaaS. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la data la care Clientul a fost notificat de către IBM că are acces la IBM SaaS, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

6. Reînnoirea unei Perioade de Abonare

6.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea automată a abonamentului, Clientul își poate reînnoi Perioada de Abonare IBM SaaS în curs de expirare printr-o autorizație în scris de reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziție), trimisă înainte de data expirării, în conformitate cu termenii Contractului.

DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII, PERIOADA DE ABONARE IBM SaaS ÎN CURS DE EXPIRARE ESTE REÎNNOITĂ AUTOMAT PENTRU UN AN SAU PENTRU O DURATĂ EGALĂ CU CEA ORIGINALĂ, EXCEPTÂND CAZUL ÎN CARE, ANTERIOR DATEI DE EXPIRARE, IBM PRIMEȘTE, DIRECT DE LA CLIENT SAU PRIN INTERMEDIUL REVÂNZĂTORULUI ACESTUIA, DUPĂ CAZ, O NOTIFICARE ÎN SCRIS PRIN CARE CLIENTUL DECLARĂ CĂ NU DOREȘTE REÎNNOIREA. ALTFEL, CLIENTUL ESTE DE ACORD SĂ PLĂTEASCĂ TARIFELE DE REÎNNOIRE.

6.2 Facturare Continuă

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede că tipul de reînnoire a abonamentului continuă facturarea după terminarea Perioadei de Abonare, Clientul va avea în continuare acces la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul trebuie să trimită la IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului la IBM SaaS, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

6.3 Reînnoirea Clientului Solicitată

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea abonamentului după terminare, oferta IBM SaaS nu va fi reînnoită la sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale. Pentru a continua utilizarea IBM SaaS după sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale, Clientul trebuie să obțină un abonament nou pentru IBM SaaS. Vă rugăm să contactați un reprezentant de vânzări IBM sau revânzătorul Clientului, după caz, pentru a obține un nou abonament IBM SaaS.

7. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, după cum este cazul, în timpul Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Informațiile privind Suportul Tehnic pot fi găsite la următorul URL: <http://www.ibm.com/support>.

8. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

8.1 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul sau Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru site-urile sau serviciile terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-uri sau servicii terță parte.

8.2 Certificarea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookie-uri

Clientul este de acord că IBM poate utiliza cookie-uri și tehnologii de urmărire pentru a colecta informații identificabile personal în vederea strângerii statisticilor de utilizare și informațiilor concepute pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și/sau a adaptarea interacțiunilor cu utilizatorii în conformitate cu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Acordul privind Nivelul Serviciilor

În cazul în care Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului desemnează un Acord privind Nivelul Serviciilor ("SLA") aplicabil, IBM SaaS este livrat în baza SLA-ului atașat acestor Termeni de Utilizare ca Anexa B și a remediilor stabilite în acest SLA. SLA-ul este remediul unic și exclusiv al Clientului pentru angajamentele privind nivelul serviciilor definite aici.

Termenii de Utilizare IBM

Partea a 2-a – Termenii Specifici Țării

Termenii următori înlocuiesc sau modifică termenii menționați în Partea 1. Toți termenii din Partea 1 care nu sunt modificați de aceste amendamente rămân neschimbați și în vigoare. Partea a 2-a conține amendamentele aplicate acestor Termeni de Utilizare și este organizată după cum urmează:

- Amendamentele pentru țările americane;
- Amendamentele pentru țările din Asia-Pacific; și
- Amendamentele pentru țările din Europa, Orientul Mijlociu și Africa.

AMENDAMENTE PENTRU ȚĂRILE AMERICANE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBLICA DOMINICANĂ, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ȘI 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, BRAZILIA, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXIC, 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.

BRAZILIA

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.

STATELE UNITE ALE AMERICII

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.

AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC

BANGLADESH, BHUTAN ȘI 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.

**AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITĂ ȘI EMIRATELE ARABE UNITE**

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.

Anexa A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget este o soluție care le permite Clienților să selecteze și să sindicalizeze informații privind anumite activități și de identificare a segmentului vizitatorilor site-ului, pentru partenerii IBM certificați pentru afișarea reclamelor. Datele făcute disponibile pentru sindicalizare în AdTarget sunt derivate direct din evenimentele etichetate cu tag-uri, pe care le-a specificate Clientul pentru colectarea datelor în cadrul utilizării IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Datele privind activitatea și segmentul vizitatorilor care sunt trimise unor parteneri selectați de către Client sunt apoi utilizate de respectivii furnizori pentru a prezenta anunțuri publicitare vizitatorilor după ce aceștia au părăsit site-ul Clientului.

AdTarget suportă sindicalizarea activă a datelor IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics suportate și identificatorilor de segment ai vizitatorilor pentru până la trei (3) parteneri IBM certificați pentru afișarea reclamelor, simultan. Clienții își gestionează direct nivelul de sindicalizare a datelor pentru parteneri, în interfața de utilizator AdTarget.

AdTarget suportă sindicalizarea elementelor de date asociate cu activitățile Vizualizare pagină, Vizualizare produs, Acțiune cumpărare, Comandă, Căutare și Eveniment conversie, în conformitate cu modul în care Clientul a implementat tag-urile Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Anexa B

Acest SLA este pentru următorul IBM SaaS și este aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM furnizează acest SLA Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului.

1. Definiții

- "Timp de Nefuncționare Aplicație" înseamnă un interval de timp în care utilizatorii porțiunilor interfeței de aplicație găzduite de IBM nu pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare.
- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest SLA într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- "Client" sau "dumneavoastră" înseamnă o entitate care se abonează pentru Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații materiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- "Timp de Nefuncționare" înseamnă Timpul de Nefuncționare Aplicație și/sau Timpul de Nefuncționare Procesare Intrare pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
 - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
 - Forță Majoră.
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
 - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolelor sau echipamentului Dvs.)
 - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.
- "Timp de Nefuncționare Colectare Date de Intrare", dacă este aplicabil, înseamnă un interval de timp în care Serviciul nu este disponibil pentru a colecta date de intrare prin elementele de procesare a datelor de intrare ale Serviciului.

- k. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- l. "Serviciu" înseamnă Serviciul pentru care se aplică SLA-ul, așa cum este menționat în prima pagină a acestui SLA.
- m. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Gravitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Gravitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată aplicabil pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. În cazul în care Clientul raportează simultan un Eveniment de Timp de Nefuncționare Aplicație și un Eveniment de Timp de Nefuncționare Procesare Date de Intrare, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Nivelului de Serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelele de mai jos. IBM nu va fi responsabil pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru aceleași Evenimente în aceeași Lună Contractată.

În cazul unui Serviciu Bundle (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Dacă ați cumpărat Serviciul de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea Serviciului și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație un procent de 20% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.

CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST SLA (NIVEL DE SERVICII AGREAT) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.

3. Nivelurile de Serviciu

Serviciu	Nivelul de Serviciu Aplicabil	
	Disponibilitatea aplicației într-o Lună Contractată	Disponibilitatea Colectării Datelor de Intra-re într-o Lună Contractată
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	D	N

Nivelul de Serviciu Realizat într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Mai puțin de 97,000%	20%

Procentajul "Nivelul de Serviciu Realizat" este calculat astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute ale Timpului de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,884%
---	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără limitare la acestea, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de tip întrebare-răspuns sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Cazurile în care nu v-ați îndeplinit o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.