

IBM AdTarget

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM - Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM - Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Tieto Podmienky používania dopĺňajú podmienky zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá z nich sa uplatňuje, („Zmluva“) a spolu s Podmienkami používania predstavujú úplnú zmluvu. V prípade nesúladu medzi Všeobecnými podmienkami a Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS budú Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS nadradené Všeobecným podmienkam.

Zákazník môže službu IBM SaaS používať až po akceptovaní Podmienok používania. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania. Kliknutím na tlačidlo „Akceptujem“ po zobrazení týchto Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS Zákazník vyjadruje súhlas aj so Všeobecnými podmienkami.

AK PODMIENKY POUŽÍVANIA AKCEPTUJETE V MENE ZÁKAZNÍKA, PREHLASUJETE A ZARUČUJETE, ŽE MÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA. AK NESÚHLASÍTE S PODMIENKAMI POUŽÍVANIA ALEBO NEMÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA, NESMIETE ŽIADNYM SPÔSOBOM POUŽÍVAŤ ŽIADNE FUNKCIE PONÚKANÉ V RÁMCI SLUŽBY IBM SAAS.

Časť 1 – Podmienky IBM

1. IBM SaaS

Nasledujúca ponuka IBM SaaS sa riadi týmito Podmienkami špecifickej ponuky SaaS, ktoré boli prebraté zo zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement alebo zo zmluvy IBM International Passport Advantage Express Agreement:

- IBM AdTarget

Nasledujúca ponuka IBM SaaS sa riadi týmito Podmienkami špecifickej ponuky SaaS, ktoré boli prebraté zo zmluvy IBM International Agreement pre vybrané ponuky IBM SaaS.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrík:

- a. Milión serverových volaní je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Serverové volanie sú údaje prenesené do a spracované v IBM SaaS ako výsledok označenej udalosti iniciovanej sledovaným návštevníkom pre jedno ID Entity. Serverové volanie spracované rozličnými ID Entity budú zarátané ako jedinečné Serverové volania pre každé jedinečné ID Entity. ID Entity oddeluje a/alebo riadi prístupové práva k údajom v IBM SaaS, ktoré môžu zahŕňať spracované údaje z jednej alebo z viacerých webových stránok Zákazníka. Každé oprávnenie MSC predstavuje jeden Milión serverových volaní. Je potrebné získať dostatočné oprávnenia Miliónov serverových volaní na pokrytie počtu Serverových volaní spracovaných počas doby merania určenej v Potvrdení o oprávnení (PoE) Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

3.1 Možnosti fakturácie

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente. Možnosti fakturácie pre predplatené služby IBM SaaS sú nasledovné:

- a. Vstupný poplatok pre celú službu

- b. Mesačne (pozadu)
- c. Štvrťročne (vopred)
- d. Ročne (vopred)

Zvolená možnosť fakturácie bude platiť počas obdobia uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente. Splatná čiastka za zúčtovacie obdobie bude odvodená od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov do roka.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkový mesačný poplatok je predplatená denná sadzba, ktorá bude účtovaná zákazníkovi a zahrnutá v prvej faktúre. Čiastkové mesačné poplatky sa počítajú na báze zostávajúceho počtu dní čiastkového mesiaca počnúc dňom, kedy spoločnosť IBM Zákazníkovi oznámi, že jeho prístup k službe IBM SaaS je dostupný.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie služby IBM SaaS v ľubovoľnom obchodnom štvrťroku (založenom na kalendárnom roku so začiatkom 1. januára) presiahne trojnásobne (3x) oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente, bude Zákazníkovi fakturované prekročenie služby v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ktoré sú určené v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente. V prípade, že distribúcia Zákazníkovi prebehne v priebehu obchodného štvrťroka, budú poplatky za prekročenie služby účtované pomerným spôsobom.

3.4 Služby na diaľku (ľudské)

Za Služby na diaľku platíte na základe metriky počtov Využitia služby a tieto služby vám budú fakturované pri objednávke.

4. Vytvorenie konta a prístup

Keď si Užívatelia IBM SaaS zaregistrujú konto (ďalej len "Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požadovať opravu alebo odstránenie Osobných údajov poskytnutých v rámci registrácie Konta alebo pre použitie služby IBM SaaS a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže spôsobiť zamedzenie prístupu k tomuto Kontu IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

5. Služby na diaľku

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

Poskytuje až 10 hodín konzultácií na diaľku, odporúčaných postupov, školení a konfigurácie pre uvedenie Zákazníkov do problematiky IBM SaaS. Služby sú účtované podľa ID Klienta a možnosť ich využitia uplynie na 90 deň od dátumu, keď spoločnosť IBM oznámila Zákazníkovi, že mu zriadila prístup k IBM SaaS, bez ohľadu na to, či využije všetky zakúpené hodiny.

6. Obnovenie Doby predplatného

6.1 Automatická obnova Doby predplatného

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné obnovuje automaticky, Zákazník môže obnoviť končiacu sa Dobu predplatného služby IBM SaaS prostredníctvom písomného požiadania na obnovenie (napríklad objednávací formulár, objednávka, nákupná objednávka) pred ukončením Doby predplatného v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI, KONČIACA DOBA PREDPLATNÉHO IBM SaaS SA AUTOMATICKY OBNOVÍ NA ĎALŠIE JEDNOROČNÉ OBDOBIE ALEBO NA ROVNAKÉ OBDOBIE AKO BOLO PŮVODNÉ OBDOBIE, POKIAL' SPOLOČNOSŤ PRED DÁTUMOM UKONČENIA PLATNOSTI NEPRIJME PRIAMO OD ZÁKAZNÍKA ALEBO OD PREDAJCU ZÁKAZNÍKA PÍSOMNÉ OZNÁMENIE, ŽE ZÁKAZNÍK NEMÁ ZÁUJEM O OBNOVENIE. V OPAČNOM PRÍPADE ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ S TÝM, ŽE UHRADÍ SÚVISIACE POPLATKY ZA OBNOVENIE.

6.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak sa v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvádza, že fakturácia bude pokračovať po skončení Doby predplatného, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne fakturovať používanie služby IBM SaaS. Ak bude Zákazník chcieť ukončiť používanie služby IBM SaaS a zastaviť priebežnú fakturáciu, bude musieť spoločnosti IBM poskytnúť písomnú žiadosť o zrušenie prístupu k službe IBM SaaS najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred. Po zrušení prístupu Zákazníka k službe IBM SaaS sa mu budú účtovať všetky nevybavené poplatky za prístup k službe v priebehu mesiaca, v ktorom došlo k zrušeniu služby.

6.3 Vyžadované obnovenie zákazníkom

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné ukončí uplynutím Doby predplatného, ponuka služby IBM SaaS sa po ukončení pôvodnej Doby predplatného neobnoví. Aby mohol Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS po ukončení pôvodnej Doby predplatného, musí si zakúpiť nové predplatné služby IBM SaaS. Nové predplatné služby IBM SaaS môže Zákazník zakúpiť od obchodného zástupcu spoločnosti IBM alebo predajcu Zákazníka.

7. Technická podpora

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie technickej podpory nájdete na nasledujúcej adrese URL: <http://www.ibm.com/support>.

8. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

8.1 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

8.2 Certifikácia Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM sa pri zhromažďovaní, využívaní a uchovávaní informácií zhromaždených z Európskej Únie riadi rámcovou dohodou Safe Harbor (bezpečný prístav) medzi USA a EU podľa výkladu Ministerstva priemyslu a obchodu USA. Ak chcete získať bližšie informácie o dohode Safe Harbor, alebo ak si chcete pozrieť vyhlásenie spoločnosti IBM o certifikácii, navštívte lokalitu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Súbory cookie

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže využívať objekty cookie a technológie sledovania na zhromažďovanie informácií umožňujúcich identifikovať jednotlivcov pri získavaní štatistík a informácií o používaní, ktorých účelom je pomôcť pri zlepšovaní skúseností užívateľov alebo prispôsobovaní interakcie s užívateľmi v súlade s vyhlásením o ochrane osobných údajov na adrese <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Ak Potvrdenie o oprávnení Zákazníka určuje platná zmluva Service Level Agreement (zmluva „SLA“), je IBM SaaS poskytované podľa ustanovení zmluvy SLA, ktorá je k týmto Podmienkam používania (TOU) priložená ako Príloha B, a na základe opravných prostriedkov uvedených v tejto zmluve SLA. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb predstavuje jediný a výhradný nápravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na záväzky týkajúce sa úrovne poskytovaných služieb definovaných v tejto zmluve.

Podmienky používania spoločnosti IBM

Časť 2 – Podmienky špecifické pre krajiny

Nasledovné podmienky nahrádzajú alebo upravujú podmienky uvedené v Časti 1. Všetky podmienky obsiahnuté v Časti 1, ktoré tento dodatok neupravuje, zostávajú platné v nezmenenom znení. Táto Časť 2 obsahuje zmeny týchto Podmienok používania a je usporiadaná nasledovne:

- Zmeny pre Americké krajiny,
- Zmeny pre krajiny Ázie a Tichomoríe a
- Európa, Blízky východ a Afrika.

ZMENY PRE AMERICKÉ KRAJINY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKA REPUBLIKA, SALVÁDOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAJ, 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.

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.

ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

BANGLADÉŠ, BHUTÁN A NEPÁL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAUDSKÁ ARÁBIA A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

Príloha A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget je riešenie umožňujúce Zákazníkom vybrať a hromadne poslať špecifické aktivity návštevníkov lokality a informácie o identifikátore segmentov certifikovaným partnerom IBM pre zobrazovanie reklamy. Údaje sprístupnené na hromadné odoslanie sú v rámci riešenia AdTarget odvodené priamo z označených udalostí, ktoré Zákazník v produktoch IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics určil na zhromažďovanie údajov. Údaje o aktivitách a segmente návštevníka, ktoré sa odosielajú vybranému partnerovi (partnerom) Zákazníka, tieto dodávatelia následne použijú na dodanie relevantných reklám návštevníkom potom ako opustia lokalitu Zákazníka.

AdTarget podporuje súbežné aktívne hromadné posielanie podporovaných údajov IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics a identifikátorov segmentov návštevníka až trom (3) certifikovaným partnerom IBM pre zobrazovanie reklamy. Zákazníci budú spravovať úroveň hromadného posielania údajov partnerom priamo v užívateľskom rozhraní AdTarget.

AdTarget podporuje hromadné posielanie dátových prvkov spojených s aktivitami Zobrazenie stránky, Zobrazenie produktu, Nákupný úkon, Objednávka, Vyhľadávanie, a Zámena podľa Zákazníkovej implementácie značiek Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Príloha B

Táto zmluva SLA sa vzťahuje na nasledujúcu službu IBM SaaS a je platná, ak je to určené v Potvrdení o oprávnení (PoE) Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

Spoločnosť IBM poskytuje túto Zmluvu svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia registračného obdobia Zákazníka.

1. Definície

- „Doba výpadku aplikácie“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hosťované na systémoch spoločnosti IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovně služieb za Zmluvný mesiac.
- „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením ľubovoľných hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktorá vyplýva z jej zmluvy o Službe so spoločnosťou IBM.
- „Doba výpadku“ predstavuje Dobu výpadku aplikácie alebo Dobu výpadku spracovania vstupných údajov, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - Problémov s aplikáciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany.
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
 - nespĺnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
 - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- „Vyššia moc“ znamená nezavinенú udalosť, terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- „Doba výpadku zhromažďovania vstupných údajov“, ak sa uplatňuje, predstavuje časové obdobie, počas ktorého Služba nebola schopná zhromažďovať vstupné údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov Služby.

- k. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- l. „Služba“ predstavuje Službu, na ktorú sa vzťahuje táto zmluva SLA, ako je uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA.
- m. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka je povinná predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do 3 pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Žiadosti.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Doby výpadku, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Ak Zákazník nahlási súčasný výskyt Udaloostí Doby výpadku aplikácie a Udaloostí Doby výpadku spracovania vstupných údajov, spoločnosť IBM bude pokrývajúc sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie ako dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľkách nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

Pre kombinované Služby (individuálne Služby predávané spolu v balíku za jednu upravenú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jednej upravenej mesačnej ceny za Kombinované Služby a nie mesačného predplatného pre každú Službu samostatne. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

Ak Zákazník zakúpil Službu od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie Služby a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.

Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť dvadsať percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zväži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMKOL'VEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovně služeb

Služba	Príslušná Úroveň služeb	
	Dostupnosť aplikácie v priebehu Zmluvného mesiaca	Dostupnosť Zhromažďovania vstupných údajov počas Zmluvného mesiaca
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	ÁNO	NIE

Dosiahnutá úroveň poskytovaných služieb počas Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
99% – 99,949%	2 %
98% – 98,999%	5 %
97% – 97,999%	12 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Percento „dosiahnutej úrovne poskytovaných služieb“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť pre dosiahnutú Úroveň služieb na úrovni 99,884 %
--	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí QA alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.
- zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.