

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM AdTarget

Pogoje uporabe ("ToU") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na tem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Pogoji uporabe veljajo skupaj z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage, IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage Express ali IBM-ovo mednarodno pogodbo za izbrane ponudbe IBM SaaS ("pogodba") pri čemer te pogodbe skupaj s pogoji uporabe sestavljajo celotno pogodbo. Če pride do neskladja med splošnimi pogoji in temi pogoji posebne ponudbe SaaS, imajo pogoji posebne ponudbe SaaS prednost pred splošnimi pogoji.

Naročnik lahko IBM SaaS uporablja le, če pred tem sprejme pogoje uporabe. Z naročanjem, dostopom ali uporabo IBM SaaS naročnik soglaša s pogoji uporabe. S klikom gumba "Sprejmi" po predstavitvi pogojev posebne ponudbe SaaS sprejemate tudi splošne pogoje.

ČE POGOJE UPORABE SPREJEMATE V IMENU NAROČNIKA, ZAGOTAVLJATE IN JAMČITE, DA IMATE POPOLNA POOBLASTILA, DA ZAVEŽETE NAROČNIKA NA POGOJE UPORABE. ČE NE SOGLAŠATE S POGOJI UPORABE ALI NIMATE POLNIH POOBLASTIL DA ZAVEŽETE NAROČNIKA K POGOJEM UPORABE, NE SMETE NA NOBEN NAČIN UPORABLJATI ALI SODELOVATI PRI NOBENIH FUNKCIJAH, KI SO PONUJENE KOT DEL IBM SAAS.

1. del – IBM-ovi pogoji

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS, pridobljeni z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage ali z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage Express, pokrivajo naslednjo ponudbo IBM SaaS:

- IBM AdTarget

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS, pridobljeni z IBM-ovo mednarodno pogodbo za izbrane ponudbe IBM SaaS, pokrivajo naslednjo ponudbo IBM SaaS.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja:

- Milijon klicev strežnika (MSC-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Klic strežnika so podatki, ki jih prejme in obdela IBM SaaS kot rezultat označenega dogodka, ki ga je začel sledeni obiskovalec za en ID entitete. Klic strežnika, ki ga obdelajo različni ID-ji entitete, se za vsak unikatni ID entitete šteje kot unikatni klic strežnika. ID entitete ločuje in/ali izvaja nadzor nad pravicami za dostop do podatkov v storitvi IBM SaaS, ki lahko obsegajo obdelane podatke iz enega ali več spletnih mest naročnika. Posamezno pooblastilo MSC predstavlja milijon klicev strežnika. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil MSC za pokritje števila klicev strežnika, ki so obdelani v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.

3. Brezplačne in obračunavanje

3.1 Možnosti obračunavanja

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu. Možnosti obračunavanja za naročnino za platformo IBM SaaS so naslednje:

- Celotni znesek vnaprej
- Mesečno (za nazaj)
- Četrtno (vnaprej)
- Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki se zaračuna naročniku in je vključen v prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS v katerem koli četrtletju (na podlagi koledarskega leta, ki se začne s 1. januarjem) tri-kratno (3-kratno) presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, bo naročniku izdan račun za presežek, in sicer v skladu z zneski presežkov, ki so določeni v ustreznem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu. Če se oskrbovanje naročnika začne sredi podanega četrtletja, se presežek odmeri proporcionalno.

3.4 Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje)

Oddaljene storitve se kupujejo na osnovi metrike zaračunavanja sodelovanja in se obračunajo ob naročilu.

4. Ustvarjanje računa in dostop

Ko se uporabniki platforme IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki platforme IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se osebni podatki, pridobljeni pri registriranju računa ali uporabi storitve IBM SaaS, popravijo ali odstranijo iz informacij o računu, in to bo storjeno, vendar lahko odstranitev temu računu prepreči dostop do storitve IBM SaaS.

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik platforme IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati platformo IBM SaaS v imenu naročnika.

5. Oddaljene storitve

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

Zagotavljajo do 10 ur svetovanja na daljavo, dobre prakse, usposabljanje in konfiguracijo za nove naročnike na ponudbo IBM SaaS. Storitve se zakupijo za posamezni ID stranke in potečejo v 90-ih dneh od datuma, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do storitve IBM SaaS, neodvisno od tega ali so bile vse ure porabljene ali ne.

6. Podaljšanje naročniškega obdobja

6.1 Samodejno podaljšanje obdobja naročnine

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa samodejno podaljšanje naročnine, lahko naročnik v skladu s pogoji pogodbe pretečeno naročnino IBM SaaS predhodno podaljša s pisnim pooblastilom o podaljšanju (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilnica).

ČE IBM TAKEGA POOBLASTILA NE PREJME DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI, SE PRETEČENO NAROČNIŠKO OBDOBJE ZA IBM SaaS SAMODEJNO PODALJŠA ZA ENO LETO ALI ZA ČAS TRAJANJA PRVOTNEGA OBDOBJA, RAZEN ČE PRED DATUMOM POTEKA VELJAVNOSTI IBM NEPOSREDNO OD NAROČNIKA ALI PREK NAROČNIKOVEGA PRODAJALCA PREJME USTREZNO NAROČNIKOVO PISNO OBVESTILO, DA OBDOBJA NE ŽELI PODALJŠATI. V NASPROTNEM PRIMERU NAROČNIK SOGLAŠA S PLAČILOM TAKŠNIH BREMENITEV ZA OBNOVO NAROČNINE.

6.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če naročnikovo določilo o upravičenosti določa, da se bo podaljšanje naročnine in zaračunavanje nadaljevalo po koncu naročniškega obdobja, bo naročnik še naprej imel dostop do IBM SaaS in se mu bo na podlagi stalne osnove za obračun še naprej zaračunavalo. Če naročnik želi prenehati uporabljati IBM SaaS in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u v devdesetih (90) dneh poslati pisno

obvestilo o odpovedi IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve IBM SaaS bodo naročniku zaračunani morebitni nepravilni zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stoji v veljavo.

6.3 Potrebno je podaljšanje s strani naročnika

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se podaljšanje naročnine prekine, se veljavnost ponudbe IBM SaaS po koncu prvotnega naročniškega obdobja ne bo podaljšala. Če naročnik želi IBM SaaS uporabljati po prvotnem naročniškem obdobju, mora pridobiti novo naročnino na IBM SaaS. Za pridobitev nove naročnine IBM SaaS se je potrebno obrniti na ustreznega IBM-ovega prodajnega predstavnika ali prodajalca naročnin.

7. Tehnična podpora

V času naročniškega obdobja se zagotavlja tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS in programsko opremo za omogočanje. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/support>.

8. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

8.1 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev drugih oseb

Če naročnik ali uporabnik storitve IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev tretje osebe, ki sta povezana s storitvijo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik storitve IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

8.2 Potrdilo o varnem ravnanju z osebnimi podatki

Pri zbiranju, uporabi in zadrževanju informacij, zbranih iz Evropske unije, IBM ravna v skladu z okviri sporazuma Safe Harbor med ZDA in EU, kot jih določa Ministrstvo za trgovino ZDA. Za več informacij o sporazumu Safe Harbor ali za dostop do IBM-ove izjave o potrdilu obiščite <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Piškotki

Naročnik soglaša, da lahko družba IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij o uporabi ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki, v skladu s pravilnikom na naslovu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Pogodba o ravni storitev

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti (PoE) določa ustrezno pogodbo o ravni storitev ("SLA"), se IBM SaaS zagotavlja na podlagi pogodbe SLA, ki je priložena tem pogojem uporabe kot Priloga B, in na podlagi pravnih sredstev, navedenih v njej. Pogodba o ravni storitev je naročnikovo edino in izključno pravno sredstvo v zvezi s tukaj določenimi obveznostmi ravni storitev.

IBM-ovi pogoji uporabe

2. del - Določila, ki veljajo za posamezne države

Naslednja določila nadomeščajo ali spreminjajo določila, navedena v 1. delu. Vsa določila iz 1. dela, ki jih ta dopolnila ne spremenijo, ostanejo nespremenjena in veljavna. Ta 2. del je sestavljen iz dodatkov k tem pogojem uporabe in je narejen kot sledi:

- Dopolnila za države v Ameriki;
- Dopolnila za azijsko-pacifiške države;
- Dopolnila za države v Evropi, na Srednjem vzhodu in v Afriki

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V AMERIKI

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA IN 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, BRAZILIJA, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEHIKA, 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.

BRAZILIJA

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.

UNITED STATES OF AMERICA

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.

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V PACIFIŠKEM DELU AZIJE

BANGLADEŠ, BUTAN IN 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.

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V EVROPI, NA SREDNJEM VZHODU IN V AFRIKI (EMEA)

BAHRAJN, KUAJT, OMAN, KATAR, SAVDSKA ARABIJA IN ZDRUŽENI ARABSKI 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.

Dodatek A

IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget je rešitev, ki naročnikom omogoča izbiro in sindiciranje določenih aktivnosti obiskovalcev spletne strani ter informacij o identifikatorjih segmentov IBM-ovim certificiranim partnerjem za prikazno oglaševanje. Podatki, namenjeni za sindiciranje znotraj storitve AdTarget, so pridobljeni neposredno iz označenih dogodkov, ki jih je za zbiranje podatkov določil naročnik v okviru uporabe storitve IBM Digital Analytics oz. IBM Coremetrics Web Analytics. Podatke o aktivnosti obiskovalcev in segmentih, ki so poslani naročnikovemu izbranemu partnerju (ali več partnerjem), nato uporabijo dobavitelji za streženje relevantnih oglasov obiskovalcem po tem, ko zapustijo spletno mesto naročnika.

Rešitev AdTarget podpira sočasno aktivno sindiciranje podatkov in identifikatorjev segmentov obiskovalcev, podprtih s strani IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics, za največ tri (3) IBM-ove certificirane partnerje za prikazno oglaševanje. Naročniki upravljajo raven sindiciranja podatkov partnerjem neposredno v uporabniškem vmesniku rešitve AdTarget.

Rešitev AdTarget podpira sindiciranje podatkovnih elementov, povezanih z dejavnostmi Ogled strani, Ogled izdelka, Dejanje nakupa, Naročilo, Iskanje in Dogodek dokončanega nakupa, v skladu z oznakami storitve Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics, kot jih uvede naročnik.

Dodatek B

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) velja za naslednje storitve IBM SaaS in je veljavna, če je navedena v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

- IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget

IBM to pogodbo o ravni storitev ponuja naročnikom pod v nadaljevanju navedenimi pogoji. Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali obnovitvi obdobja naročnine naročnika.

1. Definicije

- "Nerazpoložljivost aplikacije" je obdobje, med katerim uporabniki IBM-ovih gostujočih delov aplikacijskega vmesnika ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo potrebna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po greenwiškem srednjem času prvega dne v mesecu do 23:59 po greenwiškem srednjem času zadnjega dne v mesecu.
- "Naročnik" je oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.
- "Nerazpoložljivost" je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost vhodne obdelave, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
 - Načrtovane systemske nerazpoložljivosti.
 - Višja sila.
 - Težav z aplikacijami, opremo ali podatki s strani naročnika ali tretje osebe.
 - Dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme).
 - Nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
 - IBM-ove skladnost z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- "Višja sila" je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezljivosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.
- "Nerazpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov" je obdobje, med katerim storitev ne more zbirati dohodnih podatkov prek elementov storitve za obdelavo dohodnih podatkov.
- "Načrtovana systemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve.
- "Storitev" je storitev, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev, kot kaže prva stran te pogodbe.

- m. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

2. Dobropis za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek, povezan z ustrežno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Naročnikova pooblaščenka kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.

Naročnikova pooblaščenka kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost med posameznim pogodbenim mesecem, ki se nanaša na ustrežno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Če naročnik prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelave dohodnih podatkov, do katerih je prišlo istočasno, bo IBM štel prekrivajoči obdobji kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM dodelil najvišji uporabljeni strošek za razpoložljivost na osnovi dosežene ravni storitve med posameznim pogodbenim mesecem, kot je prikazano v spodnjih tabelah. IBM ne bo odgovoren za več stroškov za razpoložljivost za iste dogodke v istem pogodbenem mesecu.

Za storitev v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo strošek za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

Če naročnik kupi storitev pri veljavnem IBM-ovem tržnem posredniku, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez storitev in pogodbe o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Skupni dodeljeni stroški za razpoložljivost za katerikoli pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali dvajset odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.

3. Ravni storitve

Storitev	Ustrezna raven storitve	
	Razpoložljivost aplikacije v pogodbenem mesecu	Razpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov v pogodbenem mesecu
IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget	Y	N

Dosežena raven storitve v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	12 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Odstotek "dosežene ravni storitve" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/>	= 2 % stroška za razpoložljivost za 99,884 % dosežene ravni storitve
Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim strankam. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neproizvodna okolja, ki med drugim vključujejo preizkušanje, obnovo po kritičnih dogodkih, pogosta vprašanja in odgovore ali razvoj.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).