

## IBM Digital Recommendations

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Na následující nabídky IBM SaaS se vztahují podmínky tohoto dokumentu Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS získané na základě podmínek uvedených v Mezinárodní smlouvě IBM Passport Advantage nebo v Mezinárodní smlouvě IBM Passport Advantage Express:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Na následující nabídky IBM SaaS se vztahují tyto Podmínky specifické pro nabídky SaaS získané na základě podmínek uvedených v Mezinárodní smlouvě IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS se prodává na základě níže uvedené(ých) metrik(y) poplatků:

- a. Tisíc jednotek RCU (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky příjmů uvedené ve specifické měně musejí být konvertovány na jednotky RCU v souladu s převodní tabulkou uvedenou na adrese [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Každé oprávnění pro jednotky TRCU představuje jeden Tisíc jednotek RCU. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění TRCU, který bude pokrývat částku Příjmů zpracovaných nebo spravovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. Milión volání serveru (MSC) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Volání serveru jsou data předaná IBM SaaS a zpracovaná IBM SaaS jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci IBM SaaS přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Každé oprávnění MSC představuje jeden Milión volání serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MSC, který bude pokrývat celkový počet Volání serveru zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.  
Pro účely této nabídky IBM SaaS je ID Zákazníka totožné s ID subjektu.
- c. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

- d. Tržby ve výši deseti tisíc USD jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc USD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících amerických dolarů (USD). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v USD, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- e. Tržby ve výši deseti tisíc EUR jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc EUR představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících eur. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v EUR, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- f. Tržby ve výši deseti tisíc GBP jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc GBP představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících britských liber (GBP). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v GBP, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- g. Tržby ve výši jednoho miliónu JPY jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši jednoho miliónu JPY představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v miliónech japonských jenů (JPY). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v JPY, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- h. Tržby ve výši deseti tisíc CAD jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc CAD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících kanadských dolarů (CAD). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v CAD, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- i. Tržby ve výši deseti tisíc AUD jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc AUD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících australských dolarů (AUD). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v AUD, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- j. Tržby ve výši deseti tisíc SGD jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc SGD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících singapurských dolarů (SGD). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v SGD, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- k. Tržby ve výši deseti tisíc BRL jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Tržby ve výši deseti tisíc BRL představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci IBM SaaS a je vyjádřena v desetitisících brazilských realů (BRL). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkové Tržby vyjádřené v BRL, jež byly vygenerovány během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Nastavení

##### **IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup**

Po výchozím zprovoznění IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS Vám bude vyúčtován jednorázový poplatek za nastavení.

Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

### **3.2 Poplatky za neúplný měsíc**

Poplatky za neúplný měsíc jsou poměrnou denní sazbou, která bude vyúčtována Zákazníkovi, a budou zahrnuty do první faktury. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce, a to ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS.

### **3.3 Poplatky za překročení limitu**

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem v jakémkoli obchodním čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku) překročí trojnásobně (3x) oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení takového limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

### **3.4 Vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli stroje)**

Vzdálené služby lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a jsou fakturovány po objednání. Platnost služeb končí 90 dní od data nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## **4. Vzdálené služby**

### **4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services**

Tyto služby poskytují až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří jsou počátečními uživateli produktu IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, podle toho, co je relevantní.

### **4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services**

Tyto služby poskytují až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

### **4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization**

V rámci této služby je poskytováno až 20 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů a podpory, jež slouží k optimalizaci konfigurace a užívání u těch Zákazníků, kteří jsou počátečními uživateli nebo již používají následující produkty: IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer nebo IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

## **5. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS**

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

### **5.1 Automatické prodloužení**

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zasláné přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takovou výpověď do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### **5.2 Pokračující fakturace**

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS.

Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

### **5.3 Požadavek prodloužení**

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

## **6. Technická podpora**

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Informace o technické podpoře jsou k dispozici na adrese: <http://www.ibm.com/support>.

## **7. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS**

### **7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent**

Do poplatku za registraci této IBM SaaS je zahrnuto následující:

- a. Na základě hodnocení provedených IBM bude Zákazníkovi poskytnut takový počet ID Zákazníků, který bude nezbytný k pokrytí jeho potřeb v oblasti doporučení. V případě, že je to nezbytné, může být Zákazníkovi bezplatně poskytnuto 1 - 50 ID Zákazníků.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka.
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import (podle toho, co je relevantní) se standardními moduly pro import dat (Category Definition File, Enterprise Products Report a Forecast Metrics).

### **7.2 Odkazy na webové stránky nebo jiné služby třetích stran**

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, uděluje Zákazník a Uživatel IBM SaaS souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

### **7.3 Soulad s Pravidly Safe Harbor**

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.4 Soubory cookie**

Zákazník souhlasí, že IBM smí používat soubory cookie a sledovací technologie pro účely shromažďování údajů, z nichž lze určit totožnost, v rámci sběru statistických informací o užívání a informací, jejichž cílem je zlepšení uživatelských zkušeností a/nebo přizpůsobení interakcí s uživateli v souladu s dokumentem <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **7.5 Lokality, v nichž jsou využívány výhody**

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

### **7.6 Smlouva SLA (Service Level Agreement)**

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) stanovena platná smlouva Service Level Agreement ("SLA"), je nabídka IBM SaaS poskytována v souladu s takovou smlouvou SLA, která je

připojena k těmto Podmínkám užívání jako Příloha B, a v souladu s prostředky náhrady uvedenými v takové smlouvě SLA. Smlouva SLA představuje Zákazníkům jediný a výhradní prostředek náhrady v případě závazků týkajících se úrovně služeb, jež jsou v ní definovány.

## Příloha A

Řešení IBM Digital Recommendations umožňuje Zákazníkům automatizovat a optimalizovat proces realizace doporučení týkajících se personalizovaných nabídek. Služba Digital Recommendations podporuje jak optimalizaci nabídek konkrétních produktů (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer), tak optimalizaci obecného obsahu (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), přičemž každá z možností je licencována jako samostatné řešení.

Content Recommendations automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaného obsahu na webovém serveru Zákazníka. Uživatelské rozhraní Content Recommendations poskytuje schopnost rozhodnout o strategii pro doporučení týkající se obsahu a definovat specifická obchodní pravidla Zákazníka tak, aby splňovala jeho potřeby.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaných produktů na webovém serveru Zákazníka, v jeho e-mailových kampaních a prostřednictvím jiných marketingových kanálů. Uživatelské rozhraní Product Recommendations / Intelligent Offer poskytuje schopnost stanovit strategii pro doporučení tak, aby splňovala potřeby Zákazníka. Komponenta pro řízení obchodních pravidel poskytuje grafické uživatelské rozhraní pro definování rozšířených obchodních pravidel, která mohou potlačit nebo doladit konečná doporučení týkající se nabídek produktů předložená algoritmem afinity řešení. Komponenta pro A/B testování, která je také součástí nabídky, je výslovně určena ke spouštění A/B/C & D split testů za účelem zjištění relativního dopadu, který mohou mít různé strategie pro doporučení týkající se nabídek produktů na změnu návštěvnosti webového serveru.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent poskytuje stejné služby jako Product Recommendations / Intelligent Offer, není však požadována registrace služby IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

## Příloha B

Tato smlouva SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující IBM SaaS:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM uzavírá smlouvu SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Uplatní se podmínky té verze této smlouvy SLA, které jsou platné v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace.

### 1. Definice

- "Odstávka aplikace" označuje časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostované části aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc doby trvání poskytování Služeb, počítáno od 0:00 GMT prvního dne měsíce až do 23:59 GMT posledního dne měsíce.
- "Zákazník" nebo "Vy" či "Váš" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- "Odstávka" označuje Odstávku aplikace a/nebo Odstávku zpracování příchozích dat vztahující se na příslušnou Úroveň služeb uvedenou v tabulce níže. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
  - Plánované odstávky systému;
  - Vyšší moci;
  - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
  - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
  - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám;
  - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné škodlivé jednání, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- "Odstávka shromažďování příchozích dat", je-li to relevantní, označuje časové období, kdy Služby nejsou schopny shromažďovat příchozí data prostřednictvím funkcí pro zpracování příchozích dat.
- "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.

- l. "Služby" jsou služby, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak je uvedeno na první straně této smlouvy SLA.
- m. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

## 2. Plnění AC

Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenaný požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlášení problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a nedosažení Úrovně služeb, jež reklamujete.

IBM interně změří celkovou kombinovanou Odstávku během každého Smluvního měsíčního období vztahujícího se na příslušnou Úroveň služeb, jak je uvedena v tabulce níže. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Odstávky aplikace a souběžně se vyskytne událost Odstávky zpracování příchozích dat, bude IBM překrývající se období Odstávky považovat za jedno období Odstávky, a nikoli za dvě samostatná období Odstávky. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z dosažené Úrovně služeb během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulkách níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejných Událostí(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte uplatnit pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Jestliže jste si Službu zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se Služeb a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

**PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VÁŠ JEDINÝ A VÝHRADNÍ PROSTŘEDEK NÁHRADY V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.**



### 3. Úrovně služeb

Služba	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během Smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromazďování příchozích dat během Smluvního měsíčního období
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	A	A
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	A	A
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	A	A

Úroveň služeb dosažená v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávek za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávky = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 %
--	---

### 4. Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.