

## IBM Digital Recommendations

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

Nedenstående IBM SaaS-produkter er dækket af disse SaaS-specifikke produktvilkår, som er underlagt vilkårene i IBM International Passport Advantage-Aftalen eller IBM International Passport Advantage Express-Aftalen.

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

Nedenstående IBM SaaS-produkter er dækket af disse SaaS-specifikke produktvilkår, som er underlagt vilkårene i IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter:

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

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende målinger:

- a. Omsætningskonverteringsenhed i tusinder (TRCU – Thousand Revenue Conversion Units) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætningskonverteringsenhed er et valutauafhængigt mål for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til omsætningskonverteringsenheder (RCU'er) i henhold til tabellen på [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Hver TRCU-brugsrettighed repræsenterer et tusinde Omsætningskonverteringsenheder. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange TRCU-brugsrettigheder til at kunne dække den mængde Omsætning, som behandles eller håndteres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. Serverkald i millioner (MSC – Million Server Call) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Et Serverkald består af data, som overføres til og behandles af IBM SaaS som resultat af en markeret hændelse, der startes af en sporet gæst for én Enheds-id. Et Serverkald, der behandles af andre Enheds-id'er, tælles som et entydigt Serverkald for hver entydige Enheds-id. En Enheds-id holder adgangsrettigheder til data adskilt eller styrer adgangsrettigheder til data i IBM SaaS. Dataene kan omfatte behandlede data fra ét eller flere kundewebssteder. Hver MSC-brugsrettighed repræsenterer én million serverkald (MSC). Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange MSC-brugsrettigheder til at kunne dække det antal serverkald, som behandles i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.  
For så vidt angår dette IBM SaaS-produkt, er en ClientID det samme som en Enheds-id.
- c. Engagement (Engagement) er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.
- d. Omsætning på 10.000 amerikanske dollar (Ten Thousand USD Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 amerikanske dollar er

omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 amerikanske dollar, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i amerikanske dollar, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

- e. Omsætning på 10.000 euro (Ten Thousand EUR Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 euro er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 euro, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i euro, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- f. Omsætning på 10.000 pund (Ten Thousand GBP Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 pund er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 britiske pund sterling, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i pund, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- g. Omsætning på 1 million yen (Million YEN Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 1 million yen er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i millioner japanske yen, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i yen, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- h. Omsætning på 10.000 canadiske dollar (Ten Thousand CAD Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 canadiske dollar er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 canadiske dollar, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i canadiske dollar, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- i. Omsætning på 10.000 australske dollar (Ten Thousand AUD Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 australske dollar er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 australske dollar, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i australske dollar, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- j. Omsætning på 10.000 singaporeanske dollar (Ten Thousand SGD Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 singaporeanske dollar er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 singaporeanske dollar, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i singaporeanske dollar, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- k. Omsætning på 10.000 brasilianske realer (Ten Thousand BRL Sales Revenue) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Omsætning på 10.000 brasilianske realer er omfanget af den omsætning, Kunden genererer via sporede onlinetiltag, udtrykt i 10.000 brasilianske realer, som sporet af IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække den samlede omsætning i brasilianske realer, som genereres i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### **3. Pris og fakturering**

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### **3.1 Opsætning**

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

IBM opkræver et engangsbeløb for opsætning ved første implementering af IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS.

Pris og faktureringsvilkår angives i Transaktionsdokumentet, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

### **3.2 Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Beløbet er inkluderet i den første faktura. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

### **3.3 Betaling for merforbrug**

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i et forretningskvartal (baseret på kalenderår) overskrider tre gange det, Kunden har ret til ifølge et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

### **3.4 Eksterne serviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)**

Eksterne serviceydelser købes med betalingsmåling pr. Engagement og faktureres ved bestilling. Serviceydelser udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

## **4. Eksterne serviceydelser**

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

Tilbyder op til 48 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til Kunder, der for første gang skal til at bruge enten IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer eller IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent.

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

Tilbyder op til 48 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til Kunder, der for første gang skal til at bruge IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations.

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

Tilbyder op til 20 timers ekstern rådgivning, råd om best practice og support som hjælp til optimering af konfiguration og brug for Kunder, der allerede er kommet i gang med at bruge (eller for første gang skal til at bruge) enten IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer eller IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations.

## **5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

### **5.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsigte den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning senest på udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed, som den Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

### **5.2 Løbende fakturering**

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

### 5.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

### 6. Teknisk support

Der ydes teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren i Abonnementsperioden. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support på webadressen: <http://www.ibm.com/support>.

### 7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

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

Der er inkluderet følgende i abonnementsgebyret for IBM SaaS:

- a. Kunden modtager – baseret på IBM's vurdering – et rimeligt antal ClientID'er, som Kunden skal bruge for at kunne få opfyldt anbefalingerne. Det kan om nødvendigt dreje sig om mellem 1 og 50 ClientID'er, som Kunden får stillet til rådighed gratis.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange/IBM Coremetrics Digital Data Exchange pr. ClientID
- c. IBM Digital Analytics Import/IBM Coremetrics Import med standardmoduler for dataimport (Category Definition File, Enterprise Products Report og Forecast Metrics).

#### 7.2 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller -serviceydelser. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser.

#### 7.3 Safe Harbor-certificering

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

#### 7.4 Cookier

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookier og springsteknologi til at indsamle personlige oplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

#### 7.5 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der drager fordel af IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokation ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

#### 7.6 Aftale om Serviceniveauer

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver en gældende aftale om serviceniveauer (SLA), leveres IBM SaaS i henhold til den aftale om serviceniveauer, som er knyttet til disse Vilkår for brug som Tillæg B, og som er omfattet af de retsmidler, der er angivet i aftalen om serviceniveauer. Aftalen om serviceniveauer er Kundens eneste retsmiddel, for så vidt angår de forpligtelser med hensyn til serviceniveauer, som er defineret deri.

## Tillæg A

Med IBM Digital Recommendations-løsningerne kan Kunderne automatisere og optimere den proces, der benyttes, når der skal gives tilpassede anbefalinger. Digital Recommendations-serviceydelsen understøtter både optimering af produkttilbud (IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer) og af generelt indhold (IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations), der licenseres som separate løsninger.

Content Recommendations automatiserer og optimerer den proces, der benyttes, når der skal gives tilpassede forslag til indhold på Kundens websted. Content Recommendations-brugergrænsefladen giver mulighed for at fastlægge en strategi for indholdsanbefalinger og definere kundespecifikke regler, der opfylder Kundens behov.

Product Recommendations/Intelligent Offer automatiserer og optimerer den proces, der benyttes, når der skal gives tilpassede forslag til produkter på Kundens websted, i Kundens e-mailkampagner og via andre markedsføringskanaler. Product Recommendations/Intelligent Offer-brugergrænsefladen giver mulighed for at fastlægge en strategi for anbefalinger, der opfylder Kundens behov. En komponent til styring af forretningsregler tilbyder en grafisk brugergrænseflade til definition af regler, der kan tilsidesætte eller finjustere de endelige produktanbefalinger, som er resultatet af løsningens affinitetsalgoritmer. Der medfølger en A/B-testkomponent, som er specifikt designet til at køre A/B/C og D-deletest, for at få fastlagt den relative indvirkning, som forskellige strategier vedrørende produktanbefalingstilbud har på antallet af webstedsbesøgende, der bliver kunder.

Product Recommendations Analytics Independent/Intelligent Offer Analytics Independent tilbyder de samme serviceydelser som Product Recommendations/Intelligent Offer, dog uden at der kræves abonnement på IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics.

## Tillæg B

Denne aftale om serviceniveauer (SLA) gælder følgende IBM SaaS-produkter:

- 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 tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen.

### 1. Definitioner

- "Applikationsnedetid" betyder den tidsperiode, hvor brugere af de dele af applikationsgrænsefladen, som IBM står som vært for, ikke kan bruge alle dele af den Service, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Service, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge.
- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- "Kunde", "De/du" eller "Deres/din" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- "Nedetid" betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid for indgående behandling, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
  - Planlagt Systemnedetid.
  - Force majeure.
  - Problemer med Kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
  - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
  - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
  - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- "Force Majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- "Nedetid mht. Indsamling af Indgående Data" betyder en periode, hvor Servicen ikke kan indsamle indgående data via elementerne til behandling af indgående data i Servicen.

- k. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- l. "Service" betyder den Service, som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er angivet på første side i denne aftale om Serviceniveauer.
- m. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

## 2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport for hver Hændelse (ticket) hos den IBM-helpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Hændelsen, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Hændelse med Applikationsnedetid og en Hændelse med Nedetid mht. Behandling af Indgående Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse(r) i samme Kontraherede Måned.

For så vidt angår en pakket Service, det vil sige individuelle Services, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakkede Services, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Service. Kunden kan kun indsende Krav vedrørende én, individuel Service i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Service i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Servicen hos en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM beholder det primære ansvar for opfyldelse af Serviceforpligtelserne og forpligtelserne i aftalen om Serviceniveauer, baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Servicen, der var gældende på det tidspunkt, og som gjaldt for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet, fratrukket 50 %.

Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 20 % af 1/12 af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for Servicen.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

### 3. Serviceniveauer

Service	Relevant Serviceniveau	
	Applikationstilgængelighed i en Kontraheret Måned	Tilgængelighed for Indsamling af indgående data i en Kontraheret Måned
IBM Content Recommendations/IBM Coremetrics Content Recommendations	J	J
IBM Product Recommendations/IBM Coremetrics Intelligent Offer	J	J
IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	J	J

Opnået Serviceniveau i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % - 98,999%	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Under 97,000 %	20 %

"Opnået Serviceniveau" i procent beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter	= 2 % Availability Credit for Opnået Serviceniveau
43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage	

### 4. Udeladelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere af Servicen og krav fremsat af gæster og deltagere i Servicen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.