

IBM Digital Recommendations

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS") i dokumenta nazvanog IBM Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovim Odredbama za određene SaaS ponude pokrivene su sljedeće IBM SaaS ponude stečene u skladu s odredbama IBM-ovog Međunarodnog Passport Advantage ugovora ili IBM-ovog Međunarodnog Passport Advantage Express ugovora:

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

Ovim Odredbama za određene SaaS ponude pokrivene su sljedeće IBM SaaS ponude stečene u skladu s odredbama IBM-ovog Međunarodnog ugovora za odabrane IBM SaaS ponude:

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

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate:

- a. Tisuću jedinica konverzije prihoda (TRCU) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Jedinica konverzije prihoda je mjera iznosa prihoda vezanog uz IBM SaaS koja je neovisna o valuti. Iznosi Prihoda u pojedinim valutama moraju se konvertirati u RCU-ove u skladu s tablicom koja se nalazi na http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Svako TRCU ovlaštenje predstavlja Tisuću RCU-ova. Moraju se dobiti dostatna TRCU ovlaštenja za pokrivanje iznosa Prihoda obrađenog u IBM SaaS-u ili kojim IBM SaaS upravlja za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. Milijun poziva poslužitelja (MSC-ovi) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poziv poslužitelja je podatak predan i obrađen u IBM SaaS-u kao rezultat označenog događaja, koji je započeo praćeni posjetitelj za jedan ID entiteta. Poziv poslužitelja koji su obradili različiti ID-ovi entiteta računat će se kao jedinstveni Poziv poslužitelja za svaki ID entiteta. ID entiteta odvaja i/ili kontrolira prava pristupa podacima u IBM SaaS-u koji mogu obuhvaćati obrađene podatke iz jedne ili više Web stranica Kupaca. Svako ovlaštenje MSC-a predstavlja jedan Milijun poziva poslužitelja. Moraju se dobiti ovlaštenja Milijuna poziva poslužitelja koja su dostatna za pokrivanje broja Poziva poslužitelja obrađenih za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
Za potrebe ove IBM SaaS ponude, ClientID je isti kao ID entiteta.
- c. Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- d. Deset tisuća USD-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća USD-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća američkih dolara (USD) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u USD-ima generiranom za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

- e. Deset tisuća EUR-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća EUR-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća eura kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u EUR-ima generiranom za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- f. Deset tisuća GBP-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća GBP-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća britanskih funti (GBP) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u GBP-ama generiranim za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- g. Milijun YEN-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Milijun YEN-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Milijun japanskih YEN-a kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u YEN-ima generiranom za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- h. Deset tisuća CAD-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća CAD-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća kanadskih dolara (CAD) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u CAD-ima generiranim za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- i. Deset tisuća AUS-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća AUS-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća australskih dolara (AUD) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u AUS-ima generiranom za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- j. Deset tisuća SGD-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća SGD-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća singapurskih dolara (SGD) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u SGD-ima generiranim za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- k. Deset tisuća BRL-a prihoda od prodaje je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Deset tisuća BRL-a prihoda od prodaje je iznos prihoda koji generira Kupac preko praćenih online inicijativa izraženim u Deset tisuća brazilskih reala (BRL) kako prati IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog Prihoda od prodaje u BRL-ima generiranom za vrijeme perioda mjerenja navedenom u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Postavljanje

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

IBM će naplatiti jednokratnu naknadu za postavljanje nakon početnog omogućavanja ponude IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Cijena i rok naplate navest će se u Transakcijskom dokumentu i shodno tome naplaćivati.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu u uključiti u prvi račun. Djelomične mjesečne naknade se izračunavaju na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši s datumom kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup u IBM SaaS omogućen.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a u bilo kojem poslovnom kvartalu (na osnovu jedne kalendarske godine) tri (3) puta premaši ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu.

3.4 Usluge na daljinu (osoblje)

Usluge na daljinu se kupuju prema metrici naplate Angažmana i naplaćuju kod naručivanja. Usluge istječu 90 dana od datuma kupnje, bez obzira na to jesu li svi sati iskorišteni.

4. Usluge na daljinu

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

Pružna do 48 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za integraciju Korisnika koji koriste IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ili IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, ovisno što se primjenjuje.

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

Pružna do 48 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za integraciju Korisnika koji koriste IBM Content Recommendations IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Pružna do 20 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke i podršku za optimizaciju konfiguracije i upotrebe za Kupce koji su već integrirani (ili vezano uz integraciju) za IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ili IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, definiranjem jedne od sljedećih opcija:

5.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate za IBM SaaS koji istječe, pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM predstavniku prodaje ili IBM Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE. Ako IBM ili IBM-ov Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom Periodu pretplate navedenom u PoE-u.

5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup do IBM SaaS i kontinuirano će mu se naplaćivati IBM SaaS upotreba. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

5.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup do IBM SaaS će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, ovisno što je primjenjivo, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Informacije tehničke podrške možete pronaći na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/support>.

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

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

U naknadu pretplate za ovaj IBM SaaS uključeno je sljedeće:

- a. Na temelju IBM-ove procjene, Kupcu će se dati odgovarajući broj ClientID-a da bi se zadovoljile njegove potrebe za preporukama. Kada je potrebno, to uključuje od 1 do 50 ClientID-a bez naknade za Kupca.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, ovisno što se primjenjuje, po ClientID-u
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, ovisno što se primjenjuje, sa standardnim modulima za uvoz podataka (Datoteka definicije kategorije, Izvještaj o proizvodima tvrtke i Metrike predviđanja)

7.2 Veze prema Web stranicama trećih strana ili drugim uslugama

Ako Kupac ili IBM SaaS Korisnik prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS, Kupac i IBM SaaS Korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

7.3 Safe Harbor certifikat

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz skupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Cookieji

Kupac se slaže da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih informacija kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

7.6 Ugovor o razini usluge

Ako Kupčev PoE navodi primjenjivi Ugovor o razini usluge (Service Level Agreement - "SLA"), IBM SaaS se isporučuje podložno SLA-u priloženom ovom TOU-u u obliku Dodatka B i pravnim sredstvima navedenim u tom SLA-u. SLA je Kupčevo jedino i isključivo pravno sredstvo u odnosu na obveze razine usluge definirane u njemu.

Dodatak A

IBM Digital Recommendations rješenja Kupcima omogućuju automatizaciju i optimizaciju personaliziranih preporučivanja ponuda. Usluga Digital Recommendations podržava optimizaciju ponude za proizvode (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) i opći sadržaj (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), što se licencira u obliku zasebnih rješenja.

Content Recommendations automatizira i optimizira proces personaliziranog predlaganja sadržaja na Kupčevoj Web stranici. Korisničko sučelje Content Recommendationsa pruža mogućnost utvrđivanja strategije preporučivanja sadržaja i definiranja Kupčevih poslovnih pravila koja ispunjavaju Kupčeve potrebe.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatizira i optimizira proces personaliziranog predlaganja proizvoda na Kupčevoj Web stranici, u kampanjama e-pošte i u drugim marketinškim kanalima. Korisničko sučelje za Product Recommendations / Intelligent Offer omogućuje utvrđivanje strategije preporuka koja će ispuniti Kupčeve potrebe. Komponenta upravljanja poslovnim pravilima pruža grafičko korisničko sučelje za definiranje naprednih poslovnih pravila koja mogu promijeniti ili dodatno podesiti konačne preporuke proizvoda određene pomoću algoritama afiniteta u rješenju. Uključena je i komponenta A/B testiranja koja je specifično dizajnirana za izvođenje A/B/C i D testova podjele koji utvrđuju relativni utjecaj različitih strategija preporuke proizvoda na konverzije posjetitelja stranice.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent omogućuje iste usluge kao Product Recommendations / Intelligent Offer, ali bez zahtjeva za pretplatu na IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Dodatak B

Ovaj Ugovor o razini usluge (SLA) namijenjen je za sljedeći 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 pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate.

1. Definicije

- "Vrijeme prekida rada aplikacije" označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA.
- "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM dati za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za Usluge.
- "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluga.
- "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- "Kupac" ili "vi" ili "vaš" označava subjekt koji se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- "Vrijeme prekida rada" označava Vrijeme prekida rada aplikacije i/ili Vrijeme prekida rada ulazne obrade, koje se odnosi na odgovarajuću Razinu usluge navedenu u tablici ispod. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluge nisu dostupne zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava.
 - Više sile.
 - Problema s aplikacijama Kupca ili treće strane, opremom ili podacima.
 - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Uslugama koristeći vaše lozinke ili opremu).
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Uslugama.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluga.
- "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluga koji IBM ne može kontrolirati.
- "Vrijeme prekida rada skupljanja ulaznih podataka", ako je primjenjivo, označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati ulazne podatke koristeći elemente za obradu ulaznih podataka Usluge.
- "Planirani prekid rada sustava" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.

- l. "Usluga" označava Uslugu na koju se odnosi ovaj SLA, kao što je prikazano na prvoj stranici ovog SLA.
- m. "Razina usluga" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluga koje pruža u ovom SLA.

2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora predati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec, s obzirom na odgovarajuću Razinu usluge prikazanu u tablici ispod. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Ako Kupac prijavi Događaj Vremena prekida rada aplikacije i Događaj Vremena prekida rada obrade ulaznih podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena prekida rada koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena prekida rada, a ne dvama odvojenim periodima Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti, na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je pokazano u tablicama navedenim ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Ako ste kupili Uslugu kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za Uslugu koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti dvadeset posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.

ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.

3. Razine usluge

Usluga	Primjenjiva razina usluge	
	Dostupnost aplikacije u Ugovorenom mjesecu	Dostupnost skupljanja ulaznih podataka u Ugovorenom mjesecu
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	D	D

Usluga	Primjenjiva razina usluge	
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	D	D
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	D	D

Postignuta razina usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
99% – 99,949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% – 97,999%	12%
Manje od 97,000%	20%

Postotak "Postignute razine usluge" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43.150 minuta <hr/> 43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99,884% Postignuta razina usluge
--	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.
- Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.