

IBM Digital Recommendations

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával a Vevő elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek a következő, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás keretében beszerzett IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

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

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek a következő, az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz keretében beszerzett IBM SaaS ajánlatokra vonatkozik:

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

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek szerint történik:

- a. Az Ezer árbevétel átváltási egység (TRCU) olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Árbevétel átváltási egység az Árbevétel-mennyiség olyan pénznemfüggetlen mértékegysége, amely az IBM SaaS szempontjából releváns. A pénznemspecifikus Árbevétel-mennyiségeket RCU egységekre kell átváltani a http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table oldalon található táblázatnak megfelelően. Minden egyes TRCU-jogosítvány ezer RCU egységnek felel meg. Megfelelő TRCU-jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott vagy kezelt Árbevétel-mennyiséget.
- b. A Millió Kiszolgálóhívás (MSC) olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Kiszolgálóhívás az IBM SaaS ajánlat számára továbbított adatok összessége, illetve ezen adatok az ajánlat általi feldolgozása egy olyan megjelölt esemény eredményeként, amelyet egy egyedazonosítóhoz tartozó nyomon követett látogató kezdeményezett. A különböző egyedazonosítók által feldolgozott Kiszolgálóhívás külön Kiszolgálóhívásnak számít egyedazonosítónként. Az egyedazonosító elválasztja és/vagy felügyeli az IBM SaaS ajánlatban található adatokra vonatkozó hozzáférési jogosultságokat, és az ajánlat tartalmazhat egy vagy több Vevő webhelyéről származó feldolgozott adatokat is. Minden egyes MSC-jogosítvány egy Millió Kiszolgálóhívásnak felel meg. Megfelelő Millió Kiszolgálóhívás jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban feldolgozott Kiszolgálóhívások számát.

A jelen IBM SaaS ajánlat esetében az Ügyfél-azonosító megegyezik az Egyedazonosítóval.

- c. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- d. A Tízezer USD Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer USD Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, Tízezer Amerikai Dollárban (USD) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes USD Értékesítési Bevételt.
- e. A Tízezer EUR Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer EUR Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, Tízezer Euróban kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes EUR Értékesítési Bevételt.
- f. A Tízezer GBP Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer GBP Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, Tízezer Angol Fontban (GBP) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes GBP Értékesítési Bevételt.
- g. A Millió YEN Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Millió YEN Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, millió japán jenben kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes YEN Értékesítési Bevételt.
- h. A Tízezer CAD Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer CAD Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, tízezer kanadai dollárban (CAD) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes CAD Értékesítési Bevételt.
- i. A Tízezer AUD Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer AUD Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, tízezer ausztrál dollárban (AUD) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes AUD Értékesítési Bevételt.
- j. A Tízezer SGD Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer SGD Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, tízezer szingapúri dollárban (SGD) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes SGD Értékesítési Bevételt.
- k. A Tízezer BRL Értékesítési Bevétel olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Tízezer BRL Értékesítési Bevétel azon bevétel összege, amelyet a Vevő ért el a nyomon követett online kezdeményezések révén, tízezer brazil reálban (BRL) kifejezve az IBM SaaS nyomon követése alapján. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során elért teljes BRL Értékesítési Bevételt.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítés

IBM Product Recommendations Analytics Independent egyszeri telepítés / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent egyszeri telepítés

Az IBM egyszeri telepítési díjat számol fel az IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS kezdeti biztosításakor. A díjakat és a számlázási időtartamot a Tranzakciós Dokumentum határozza meg, és a számlázás ennek megfelelően történik.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy, a Vevő által térítendő, arányosan elosztva megállapított napi díj, amelyet az első számla tartalmaz. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.3 Többlethasználat díjak

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata bármelyik üzleti negyedévben (naptári év alapján) három (3) alkalommal meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámlázandó a többlethasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

3.4 Távoli Szolgáltatások (Munkaerő alapú)

A Távoli Szolgáltatások a Részvétel mérőszám alapján vásárolhatók meg, és megrendeléskor lesznek kiszámlázva. A Szolgáltatások érvényessége a felhasznált órák számától függetlenül a vásárlás dátumától számított 90 napon belül lejár.

4. Távoli Szolgáltatások

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

Akár 48 órányi távoli tanácsadást, bevált gyakorlatokat, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM Product Recommendations / az IBM Coremetrics Intelligent Offer vagy az IBM Product Recommendations Analytics Independent / az IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent használatába való bevezetéséhez.

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

Akár 48 órányi távoli tanácsadást, bevált gyakorlatokat, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations használatába való bevezetéséhez.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Akár 20 órányi távoli tanácsadást, bevált gyakorlatokat és támogatást tartalmaz a konfiguráció és a használat optimalizálásához az IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer vagy az IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations használatába már bevezetett Vevők számára (vagy a bevezetéshez kapcsolódóan).

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

A Vevő Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

5.1 Automatikus megújítás

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye szerint a Vevő előfizetése automatikusan megújul, a Vevő a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal a Vevő IBM üzletkötőjének vagy IBM üzleti partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási

értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő előfizetésének a megújítása folyamatos, a Vevő továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől a Vevő IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. A Vevő hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és a Vevő az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához a Vevőnek meg kell rendelnie egy új Előfizetési Időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM üzleti partnerénél.

6. Technikai támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk a következő URL-címen érhetők el:
<http://www.ibm.com/support>.

7. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

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

A jelen IBM SaaS előfizetési díja a következőket tartalmazza:

- Az IBM becslései alapján a Vevő megfelelő számú Ügyfél-azonosítót kap ajánlatkészítési szükségleteinek kielégítéséhez. Ha szükséges, ez 1–50 Ügyfél-azonosítót jelent díjmentesen a Vevő számára.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange – amelyik alkalmazható, Ügyfél-azonosítónként
- IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import (amelyik alkalmazható) a szabványos adatimportálási modulokkal (Kategóriadefiníciós fájl, Vállalati termékjelentés és Előrejelzési mérőszámok)

7.2 Hivatkozások harmadik fél webhelyeire vagy egyéb szolgáltatásokra

Ha a Vevő vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, a Vevőnek és az IBM felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag a Vevő és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

7.3 Safe Harbor-tanúsítás

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre:
<http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Cookie-k

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben a Vevő által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak a Vevő külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. A Vevő felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

7.6 Szolgáltatásszint-szerződés

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye érvényes Szolgáltatásszint-megállapodást (SLA) határoz meg, az IBM SaaS biztosítására a jelen Felhasználási feltételekhez mellékelt, a B Függelékben található SLA feltételei, valamint az SLA-ban szereplő jogorvoslatok vonatkoznak. Az SLA a Vevő egyetlen és kizárólagos jogorvoslati lehetősége a jelen dokumentumban meghatározott szolgáltatás szintű kötelezettségvállalásokra vonatkozóan.

"A" Függelék

Az IBM Digital Recommendations megoldásokkal a Vevő automatizálhatja és optimalizálhatja a személyre szabott ajánlatkészítés folyamatát. A Digital Recommendations szolgáltatás támogatja az ajánlatok optimalizálását termékek (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) és általános tartalmak esetében is (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), és az erre szolgáló eszközök önálló megoldásként licencelhetők.

A Content Recommendations automatizálja és optimalizálja a személyre szabott tartalomjavaslatok készítési folyamatát a Vevő webhelyén. A Content Recommendations felhasználói felülete lehetőséget nyújt a tartalomjavaslatokkal kapcsolatos stratégia és a Vevő igényeinek megfelelő, Vevőspecifikus üzleti szabályok meghatározására.

A Product Recommendations / Intelligent Offer automatizálja és optimalizálja a személyre szabott termékjavaslatok készítési folyamatát a Vevő webhelyén az e-mailes kampányokhoz és egyéb marketingcsatornákhöz. A Product Recommendations / Intelligent Offer felhasználói felülete lehetőséget nyújt a Vevő igényeinek megfelelő tartalomjavaslatokkal kapcsolatos stratégia meghatározására. Az üzletiszabály-kezelési összetevő grafikus felhasználói felületet nyújt speciális üzleti szabályok meghatározásához, amelyek felülírhatják vagy finomhangolhatják az affinitási algoritmusok által készített végső termékjavaslatokat. Az A/B tesztelési összetevő kifejezetten a különböző termékjavaslat-ajánlási stratégiák a látogatókonverzióra gyakorolt relatív hatását vizsgálja A/B/C és D split tesztek futtatásával.

A Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent ugyanazokat a szolgáltatásokat nyújtja, mint a Product Recommendations / Intelligent Offer, azonban nem szükséges hozzá IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics előfizetés.

"B" Függelék

Jelen Szolgáltatásszint-szerződés (SLA) a következő IBM SaaS termékre vonatkozik:

- 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

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben.

1. Meghatározások

- „Alkalmazási Állásidő”: azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik.
- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által meghatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- „Vevő” vagy „Ön”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal a Szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, ideértve a fizetési kötelezettségeket is.
- „Állásidő”: Alkalmazási Állásidő és/vagy Érkeztetési Állásidő az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje.
 - Vis Maior.
 - A Vevővel vagy egy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.

- j. „Beérkezőadat-gyűjtési Állásidő”: adott esetben azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud bejövő adatokat gyűjteni a Szolgáltatás beérkezőadat-feldolgozási elemei segítségével.
- k. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- l. „Szolgáltatás”: az a Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán meghatározottak szerint.
- m. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM vevőszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

Az Ön Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződéses Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Vevő egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződéses Hónapban több alkalommal Szolgáltatási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.

A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

Amennyiben a Szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, remarketing tranzakció keretein belül vásárolta, amely során az IBM a Szolgáltatás nyújtására és a Szolgáltatásszint-szerződésben rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, a Szolgáltatási jóváírás az akkor aktuális Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz érvényes a Követelés által érintett Szerződéses hónapra.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves előfizetési díj 1/12 részének húsz százalékát (20%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÖN SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatási Szintek

Szolgáltatás	Vonatkozó Szolgáltatási Szint	
	Alkalmazás rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során	Beérkezőadat-gyűjtés rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	I	I
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	I	I
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	I	I

Teljesített szolgáltatásszint egy szerződéses hónap során	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99% – 99,949%	2%
98%-98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
97,000% alatt	20%

A „Teljesített szolgáltatásszint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses hónap perceinek száma, mínusz (b) az állásidő perceinek száma egy Szerződéses hónapban, osztva (c) egy Szerződéses hónap perceinek számával, az eredményként kapott törtszámot százalékos formában kifejezve.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződéses hónapban

$\frac{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban} - 50 \text{ perc Állásidő}}{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban}} = 99,884\%$	= 2% Szolgáltatási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
---	--

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.
- A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely lényeges kötelezettség megszegése, korlátozás nélkül beleértve a fizetési kötelezettségek megszegését.