

## IBM Digital Recommendations

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud anskaffet under betingelsene i IBM International Passport Advantage Agreement eller IBM International Passport Advantage Express Agreement:

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

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud anskaffet under betingelsene i IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings:

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

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger:

- a. Tusen Omsetningskonverteringsenheter (Thousand Revenue Conversion Unit (TRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit (RCU)) er et valutaavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til RCUer i henhold til tabellen som finnes på adressen [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Hver TRCU-rettighet representerer ett tusen RCUer. Det må anskaffes tilstrekkelig antall TRCU-rettigheter for å dekke omsetningsbeløpet som behandles eller administreres av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. Million Serverkall (Million Server Calls (MSC)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Et Serverkall er data som sendes til og behandles av IBM SaaS som et resultat av en merket hendelse, initiert av en sporet besøkende for en enkelt Enhets-ID. Et Serverkall som behandles av forskjellige Enhets-IDer, teller som ett unikt Serverkall for hver unike Enhets-ID. En Enhets-ID skiller og/eller styrer tilgangsrettigheter til data i IBM SaaS, som kan omfatte behandlede data fra ett eller flere kundenettsteder. Hver MSC-rettighet representerer en Million Serverkall. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Million Serverkall-rettigheter for å dekke antall Serverkall som behandles i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.  
For denne IBM SaaS-løsningen er en Klient-ID det samme som en Enhets-ID.
- c. Engasjement (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.
- d. Ti tusen USD i Salgsinntekt (Ten Thousand USD Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen USD i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen amerikanske dollar (USD) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må

anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall USD i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

- e. Ti tusen EUR i Salgsinntekt (Ten Thousand EUR Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen EUR i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen euro ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall EUR i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- f. Ti tusen GBP i Salgsinntekt (Ten Thousand GBP Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen GBP i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen britiske pund (GBP) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall GBP i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- g. Million YEN i Salgsinntekt (Million YEN Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Million YEN i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i millioner japanske yen ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall yen i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- h. Ti tusen CAD i Salgsinntekt (Ten Thousand CAD Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen CAD i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen canadiske dollar (CAD) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall CAD i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- i. Ti tusen AUD i Salgsinntekt (Ten Thousand AUD Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen AUD i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen australske dollar (AUD) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall AUD i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- j. Ti tusen SGD i Salgsinntekt (Ten Thousand SGD Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen SGD i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen singaporske dollar (SGD) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall SGD i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- k. Ti tusen BRL i Salgsinntekt (Ten Thousand BRL Sales Revenue) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Ti tusen BRL i Salgsinntekt er inntekten Kunden genererer gjennom sporede onlineaktiviteter uttrykt i ti tusen brasilianske real (BRL) ifølge sporinger i IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke totalt antall BRL i Salgsinntekt som genereres i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

### **3. Priser og fakturering**

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### **3.1 Oppsettjenester**

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

IBM skal fakturere et engangsbeløp for oppsett ved oppstart av IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Pris og betalingsbetingelser fremkommer i Transaksjonsdokumentet og Kunden faktureres ifølge dette.

#### **3.2 Pris for del av måned**

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden og tas med på Kundens første faktura. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

#### **3.3 Priser for ekstra volum**

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i et virksomhetskvartal (basert på et kalenderår) overskrider tre (3) ganger antall rettigheter som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden

fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle Kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

### **3.4 Eksterne tjenester (konsulentttjenester)**

Eksterne tjenester anskaffes per Engasjement og faktureres ved bestilling. Tjenestene utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

## **4. Eksterne tjenester**

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

Gir inntil 48 timer med eksterne konsulentttjenester vedrørende beste praksis, opplæring og konfigurering for nye Kunder av IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer eller IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, avhengig av hva som er aktuelt.

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

Gir inntil 48 timer med eksterne konsulentttjenester vedrørende beste praksis, opplæring og konfigurering for nye Kunder av IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

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

Gir inntil 20 timer med eksterne konsulentttjenester vedrørende beste praksis og støtte til hjelp ved optimalisering av konfigurering og bruk for Kunder som allerede er kommet i gang (eller i forbindelse med oppstart) for IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer eller IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

## **5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS**

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

### **5.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

### **5.2 Fortløpende fakturering**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

### **5.3 Fornyelse nødvendig**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## **6. Teknisk støtte**

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiviseringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Informasjon om Teknisk støttes finnes på følgende URL: <http://www.ibm.com/support>.

## **7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

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

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen:

- a. Basert på IBMs vurdering får Kunden et passende antall Klient-IDer for Kundens anbefalingsbehov. Hvis nødvendig omfatter dette 1-50 Klient-IDer vederlagsfritt for Kunden.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, avhengig av hva som er aktuelt, per Klient-ID
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, avhengig av hva som er aktuelt, med standard dataimportmoduler (Category Definition File, Enterprise Products Report og Forecast Metrics)

### **7.2 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester**

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

### **7.3 Safe Harbor-sertifisering**

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.4 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden aksepterer at IBM kan bruke cookie- og springsteknologi for å samle inn identifiserbare personopplysninger ved innsamling av bruksstatistikk og informasjon utformet for å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med brukerne i samsvar med <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **7.5 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

### **7.6 Servicenivåavtale**

Hvis Kundens kjøpsbevis viser til en gjeldende Servicenivåavtale (SLA (Service Level Agreement)), leveres IBM SaaS i henhold til den Servicenivåavtalen som er vedlagt disse Bruksbetingelsene som Vedlegg B, og bestemmelsene angitt i denne Servicenivåavtalen. Servicenivåavtalen er Kundens eneste rettsmiddel med hensyn til servicenivåforpliktelsene som er beskrevet der.

## Vedlegg A

IBM Digital Recommendations-løsningene gjør det mulig for Kunden å automatisere og optimalisere prosessen for å lage persontilpassede tilbudsanbefalinger. Digital Recommendations-tjenesten støtter både tilbudsoptimalisering for produkter (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) og for generelt innhold (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), som er lisensiert som separate løsninger.

Content Recommendations automatiserer og optimaliserer prosessen for å lage persontilpasset innhold med forslag på Kundens nettside. Brukergrensesnittet i Content Recommendations gir mulighet til å bestemme strategien for innholdsanbefalinger og definere Kundens forretningsregler for å oppfylle Kundens behov.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatiserer og optimaliserer prosessen for å lage persontilpassede produktforslag for Kundens nettside, e-postkampanjer og andre markedsføringskanaler. Brukergrensesnittet i Product Recommendations / Intelligent Offer gir mulighet til å bestemme strategien for anbefalinger for å oppfylle Kundens behov. En komponent for administrasjon av forretningsregler inneholder et grafisk brukergrensesnitt for definering av avanserte forretningsregler som kan overstyre eller finjustere de endelige produktanbefalingene som produseres av løsningens affinitetsalgoritmer. En komponent for A/B-testing er også inkludert og spesielt utformet for å utføre A/B/C & D-tester for å bestemme den relative påvirkningen som forskjellige tilbudsstrategier for produktanbefalinger har på besøkendes konverteringer på nettstedet.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent gir samme tjenester som Product Recommendations / Intelligent Offer, men uten at det kreves et abonnement på IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

## Vedlegg B

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende 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 tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde.

### 1. Definisjoner

- "Applikasjonsnedetid" er en periode der brukere av de IBM-vertede delene av applikasjonsgrensesnittet ikke kan bruke alle aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke.
- "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- "Avtalemåned" er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- "Nedetid" er Applikasjonsnedetid og/eller Nedetid for innsamling av innkommende data som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - Planlagt systemnedetid.
  - Force Majeure.
  - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
  - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
  - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.

- j. "Nedetid for innsamling av innkommende data" er, hvis aktuelt, en periode der Tjenesten ikke er i stand til å samle inn innkommende data via elementene for behandling av innkommende data i Tjenesten.
- k. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- l. "Tjeneste" er Tjenesten som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Servicenivåavtalen.
- m. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

## 2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.

Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer en Hendelse med Applikasjonsnedetid og en Hendelse med Nedetid for innsamling av innkommende data som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og ikke som to separate perioder med Nedetid. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse(r) i samme Avtalemåned.

For Pakket Tjeneste (enkelttjenester pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt Tjeneste. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned.

Hvis Kunden har kjøpt Tjenesten fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle Tjenestens og Servicenivåavtalens forpliktelser, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tjue prosent (20 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

**TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.**

### 3. Servicenivåer

Tjeneste	Aktuelt Servicenivå	
	Applikasjonstilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighet for innsamling av innkommende data i løpet av en Avtalemåned
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

Oppnådd Servicenivå i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	12 %
Mindre enn 97,000 %	20 %

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,884 % Oppnådd Servicenivå
---	--

### 4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, spørsmål og svar eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.
- Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.