

IBM Digital Recommendations

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS, achiziționate în baza termenilor din contractele IBM International Passport Advantage Agreement sau IBM International Passport Advantage Express Agreement:

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

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS, achiziționate în baza termenilor din IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare:

- a. O Mie de Unități de Conversie Venit (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Unitate de Conversie Venit este o măsură independentă de monedă a Venitului relevant pentru IBM SaaS. Sumele Venitului exprimate în unități monetare trebuie să fie convertite în unități RCU în conformitate cu tabelul aflat la http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Fiecare drept de utilizare TRCU reprezintă o Mie de unități RCU. Trebuie obținute drepturi TRCU suficiente pentru a acoperi suma Venitului procesat sau gestionat de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- b. Un Milion de Apeluri de Server (Million Server Calls - MSC) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Apel de Server reprezintă datele transmise către și procesate de IBM SaaS ca urmare a unui eveniment etichetat, inițiat de un vizitator pentru un ID de Entitate. Un apel de Server procesat de diferite ID-uri de Entitate va fi contorizat ca un Apel de Server unic pentru fiecare ID de Entitate. Un ID de Entitate separă și/sau controlează drepturile de acces la datele din IBM SaaS, care pot include datele procesate de pe unul sau mai multe site-uri ale Clientului. Fiecare drept MSC reprezintă un Milion de Apeluri de Server. Trebuie obținute drepturi MSC suficiente pentru a acoperi numărul de Apeluri de Server procesate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
Pentru scopul acestei oferte IBM SaaS, un ClientID este identic cu un ID de Entitate.
- c. Angajamentul este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.
- d. Venit din Vânzări Zece Mii USD este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii USD este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată

în unități de Zece Mii de Dolari S.U.A. (USD), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în USD generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

- e. Venit din Vânzări Zece Mii EUR este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii EUR este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Euro, după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în EUR generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- f. Venit din Vânzări Zece Mii GBP este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii GBP este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Lire Sterline Marea Britanie (GBP), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în GBP generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- g. Venit din Vânzări Un Milion YEN este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Un Milion YEN este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de un Milion YEN, după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în YEN generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- h. Venit din Vânzări Zece Mii CAD este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii CAD este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Dolari Canadieni (CAD), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în CAD generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- i. Venit din Vânzări Zece Mii AUD este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii AUD este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Dolari Australieni (AUD), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în AUD generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- j. Venit din Vânzări Zece Mii SGD este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii SGD este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Dolari Singapore (SGD), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în SGD generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- k. Venit din Vânzări Zece Mii BRL este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Venit din Vânzări Zece Mii BRL este suma venitului generat de Client prin inițiative online urmărite, exprimată în unități de Zece Mii de Reali Brazilieni (BRL), după cum a înregistrat IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi suma totală a Venitului din Vânzări în BRL generată pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Setarea

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

IBM va aplica un tarif unic de setare, la provizionarea inițială a IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Termenii privind rata și facturarea vor fi specificați în Documentul Tranzacțional și facturați corespunzător.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică proratată care va fi facturată Clientului și inclusă în prima factură. Tarifele lunare parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS din orice trimestru de activitate (bazat pe un an calendaristic), depășește de trei (3) ori dreptul de utilizare specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

3.4 Servicii La Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Serviciile La Distanță sunt achiziționate în funcție de un indice de tarifare per Angajament și sunt facturate când sunt comandate. Serviciile expiră la 90 de zile de la data achiziției, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

4. Servicii la Distanță

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

Furnizează până la 48 de ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer sau IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, după caz.

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

Furnizează până la 48 de ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Furnizează până la 20 de ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici și suport pentru optimizarea configurației și utilizării pentru Clienții care deja participă (sau în legătură pregătirea participării) la IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer sau IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

5.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare care expiră, după cum este specificat în PoE.

5.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

5.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, după cum este cazul, în timpul Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Informațiile privind Suportul Tehnic pot fi găsite la următorul URL: <http://www.ibm.com/support>.

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

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

Tariful de abonare pentru acest IBM SaaS include:

- a. În funcție de evaluarea IBM, Clientului îi va fi furnizat un număr corespunzător de ClientID-uri pentru satisfacerea necesităților sale privind recomandările. Dacă este necesar, Clientului îi sunt furnizate gratuit de la 1 la 50 de ClientID-uri.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, după caz, per ID de Client
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, după caz, cu module standard pentru importul datelor (Category Definition File, Enterprise Products Report și Forecast Metrics)

7.2 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul sau Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

7.3 Certificarea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Cookie-uri

Clientul este de acord că IBM poate utiliza cookie-uri și tehnologii de urmărire pentru a colecta informații identificabile personal în vederea strângerii statisticilor de utilizare și informațiilor concepute pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și/sau a adaptarea interacțiunilor cu utilizatorii în conformitate cu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

7.6 Acordul privind Nivelul Serviciilor

În cazul în care Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului desemnează un Acord privind Nivelul Serviciilor ("ANS") aplicabil, IBM SaaS este livrat în baza ANS-ului atașat acestor Termeni de Utilizare ca Anexa B și a remediilor stabilite în acest ANS. ANS-ul este remediul unic și exclusiv al Clientului pentru angajamentele privind nivelul serviciilor definite aici.

Anexa A

Soluțiile IBM Digital Recommendations le permit Clienților să automatizeze și să optimizeze procesul de generare a recomandărilor personalizate pentru oferte. Serviciul Digital Recommendations asigură suport pentru a optimiza atât ofertele de produse (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer), cât și conținutul general (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), acestea fiind licențiate ca soluții separate.

Content Recommendations automatizează și optimizează procesul generării sugestiilor personalizate pentru conținut pe site-ul web al Clientului. Interfața de utilizator Content Recommendations permite determinarea unei strategii pentru recomandările de conținut și definirea unor reguli operaționale specifice Clientului, astfel încât să fie îndeplinite necesitățile Clientului.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatizează și optimizează procesul generării sugestiilor personalizate pentru produse pe site-ul web al Clientului, în campaniile sale prin e-mail și pe alte canale de marketing. Interfața de utilizator Product Recommendations / Intelligent Offer permite determinarea unei strategii pentru recomandări, astfel încât să fie îndeplinite necesitățile Clientului. O componentă pentru gestionarea regulilor operaționale furnizează o interfață grafică de utilizator ce permite definirea unor reguli operaționale avansate, pentru a înlocui sau ajusta recomandările de produs finale pe care le generează algoritmi de afinitate ai soluției. De asemenea, este inclusă o componentă de testare A/B, proiectată special pentru a rula teste split A/B/C & D, în vederea determinării impactului relativ pe care diferite strategii de oferte bazate pe recomandări de produs îl au asupra conversiilor vizitatorilor site-ului.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent furnizează aceleași servicii ca Product Recommendations / Intelligent Offer, dar fără necesitatea unui abonament pentru IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Anexa B

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (ANS) este pentru următoarele 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 furnizează acest ANS Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui ANS care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului.

1. Definiții

- "Timp de Nefuncționare Aplicație" înseamnă un interval de timp în care utilizatorii porțiunilor interfeței de aplicație găzduite de IBM nu pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare.
- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui ANS.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediu pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest ANS într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- "Client" sau "dumneavoastră" înseamnă o entitate care se abonează pentru Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- "Timp de Nefuncționare" înseamnă Timpul de Nefuncționare Aplicație și/sau Timpul de Nefuncționare Procesare Intrare pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
 - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
 - Forță Majoră.
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
 - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolilor sau echipamentului Dvs.)
 - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.

- j. "Timp de Nefuncționare Colectare Date de Intrare", dacă este aplicabil, înseamnă un interval de timp în care Serviciul nu este disponibil pentru a colecta date de intrare prin elementele de procesare a datelor de intrare ale Serviciului.
- k. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- l. "Serviciu" înseamnă Serviciul pentru care se aplică ANS-ul, așa cum este menționat în prima pagină a acestui ANS.
- m. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui ANS.

2. Credite de Disponibilitate

Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Severitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată aplicabil pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. În cazul în care Clientul raportează simultan un Eveniment de Timp de Nefuncționare Aplicație și un Eveniment de Timp de Nefuncționare Procesare Date de Intrare, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Nivelului de Serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelele de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru aceleași Evenimente în aceeași Lună Contractată.

În cazul unui Serviciu Bundle (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Dacă ați cumpărat Serviciul de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea Serviciului și angajamentele din ANS, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație un procent de 20% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.

CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST ANS (ACORD DE NIVEL SERVICII) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.

3. Nivelurile de Serviciu

Serviciu	Nivelul de Serviciu Aplicabil	
	Disponibilitatea aplicației într-o Lună Contractată	Disponibilitatea Colectării Datelor de Intrare într-o Lună Contractată
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	D	D
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	D	D
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	D	D

Nivelul de Serviciu Realizat într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Mai puțin de 97,000%	20%

Procentajul "Nivelul de Serviciu Realizat" este calculat astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute ale Timpului de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute	= 2% Credit de Disponibilitate pentru 99,884% Nivelul de Serviciu Realizat
43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	

4. Excluderi

Acest ANS este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest ANS nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără limitare la acestea, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de tip întrebare-răspuns sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Cazurile în care ați încălcat o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.