

IBM Digital Recommendations

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Nasledujúce ponuky IBM SaaS sú pokryté týmito Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS, ktoré boli získané za podmienok zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement alebo IBM International Passport Advantage Express Agreement:

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

Nasledujúce ponuky IBM SaaS sú pokryté týmito Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS, ktoré boli získané za podmienok zmluvy IBM International Agreement for Selected SaaS Offerings:

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

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrick:

- a. Tisíc jednotiek dosiahnutia príjmu (TRCU) je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Jednotka dosiahnutia príjmu je merná jednotka nezávislá od meny predstavujúca výšku príjmov súvisiacich so službou IBM SaaS. Čiastky príjmov, ktoré sú závislé od meny, musia byť prevedené do jednotiek dosiahnutia príjmu (RCU) v súlade s tabuľkou umiestnenou na stránke http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnenie pre jednotky TRCU predstavuje tisíc jednotiek RCU. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení pre jednotky TRCU, ktorý bude pokrývať sumu Príjmov spracovaných alebo spravovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Milión serverových volaní je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Serverové volanie sú údaje prenesené do a spracované v IBM SaaS ako výsledok označenej udalosti iniciovanej sledovaným návštevníkom pre jedno ID Entity. Serverové volanie spracované rozličnými ID Entity budú zarátané ako jedinečné Serverové volania pre každé jedinečné ID Entity. ID Entity oddeľuje a/alebo riadi prístupové práva k údajom v IBM SaaS, ktoré môžu zahŕňať spracované údaje z jednej alebo z viacerých webových stránok Zákazníka. Každé oprávnenie MSC predstavuje jeden Milión serverových volaní. Je potrebné získať dostatočné oprávnenia Miliónov serverových volaní na pokrytie počtu Serverových volaní spracovaných počas doby merania určenej v Potvrdení o oprávnení (PoE) Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
Na účely tejto ponuky IBM SaaS je ID klienta rovnaké ako ID Entity.
- c. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

- d. Obchodný obrat desať tisíc USD je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc USD je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov amerických dolárov (USD) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v USD zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- e. Obchodný obrat desať tisíc EUR je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc EUR je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov eur tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v EUR zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- f. Obchodný obrat desať tisíc GBP je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc GBP je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov britských libier (GBP) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat GBP zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- g. Obchodný obrat milión jenov je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat milión jenov je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v miliónoch japonských jenov tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v YEN zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- h. Obchodný obrat desať tisíc CAD je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc CAD je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov kanadských dolárov (CAD) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v CAD zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- i. Obchodný obrat desať tisíc AUD je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc AUD je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov austrálskych dolárov (AUD) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v AUD zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- j. Obchodný obrat desať tisíc SGD je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc SGD je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov singapurských dolárov (SGD) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v SGD zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.
- k. Obchodný obrat desať tisíc BRL je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Obchodný obrat desať tisíc BRL je veľkosť obratu dosiahnutého Zákazníkom prostredníctvom evidovaných online iniciatív vyjadrený v desiatkach tisícov brazílskych reálov (BRL) tak, ako ho zaznamená služba IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostačujúci počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový Obchodný obrat v BRL zaznamenaný počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Nastavenie

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

Spoločnosť IBM bude účtovať jednorazový zriaďovací poplatok po prvej distribúcii IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

SaaS. Poplatok a fakturačné podmienky budú uvedené v Transakčnom dokumente a fakturácia sa vykoná v súlade s týmito informáciami.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkový mesačný poplatok je predplatená denná sadzba, ktorá bude účtovaná zákazníkovi a zahrnutá v prvej faktúre. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie IBM SaaS v ľubovoľnom obchodnom štvrťroku (založenom na kalendárnom roku) trojnásobne presiahne oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadefinované v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

3.4 Služby na diaľku (ľudské)

Služby na diaľku sú zakupované na základe poplatku za Zapojenie a sú fakturované v prípade ich objednania. Platnosť služieb uplynie 90 dní od dátumu ich zakúpenia bez ohľadu na to, či boli použité všetky hodiny.

4. Služby na diaľku

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

Poskytuje zákazníkovi do 48 hodín služieb vzdialeného poradenstva, odporúčaných postupov, školenia a konfigurácie pre Zákazníkov, ktorí začínajú využívať IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer alebo IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent.

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

Poskytuje zákazníkovi do 48 hodín služieb vzdialeného poradenstva, odporúčaných postupov, školenia a konfigurácie pre Zákazníkov, ktorí začínajú využívať IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Poskytuje zákazníkovi do 20 hodín služieb vzdialeného poradenstva, odporúčaných postupov a podpory na pomoc pri optimálnom vyladení konfigurácie a použitia u Zákazníkov, ktorí už absolvovali aktivity pri začatí používania služby (alebo v spojení s aktivitami pri začatí používania služby) pre IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer alebo pre IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

5.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

5.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiadá o

zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

5.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

6. Technická podpora

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie o Technickej podpore môžete nájsť na nasledujúcej adrese URL: <http://www.ibm.com/support>.

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

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

V poplatku za predplatné tejto služby IBM SaaS je zahrnuté nasledovné:

- a. Na základe vlastného posúdenia poskytne spoločnosť IBM Zákazníkovi primeraný počet identifikátorov ID Klienta na pokrytie jeho potrieb z hľadiska Odporúčaní. Podľa potreby to môže znamenať poskytnutie 1-50 bezplatných ID Klienta Zákazníkovi.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange (podľa toho, ktoré platí) na jedno ID Klienta
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, podľa toho, ktoré je použité, so štandardnými modulmi importovania údajov (Category Definition File, Enterprise Products Report a Forecast Metrics)

7.2 Odkazy na webové stránky tretích strán a iné služby

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. Spoločnosť IBM neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

7.3 Certifikácia Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Súbory cookie

Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosť IBM môže používať objekty cookie a technológie sledovania s cieľom zhromažďovať informácie umožňujúce identifikáciu osôb v rámci zhromažďovania štatistických informácií o používaní služby a informácií umožňujúcich zlepšiť užívateľské skúsenosti a prispôsobiť interakciu s užívateľmi v súlade s informáciami uvedenými na stránke <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

7.6 Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Ak Potvrdenie o oprávnení Zákazníka určuje platná zmluva Service Level Agreement (zmluva „SLA“), je IBM SaaS poskytované podľa ustanovení zmluvy SLA, ktorá je k týmto Podmienkam používania (TOU) priložená ako Príloha B, a na základe opravných prostriedkov uvedených v tejto zmluve SLA. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb predstavuje jediný a výhradný nápravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na záväzky týkajúce sa úrovne poskytovaných služieb definovaných v tejto zmluve.

Príloha A

Riešenia IBM Digital Recommendations umožňujú Zákazníkovi automatizovať a optimalizovať proces tvorby personalizovaných odporúčaní na ponuky. Služba Digital Recommendations podporuje optimalizáciu tak ponúk na produkty (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) ako aj všeobecného obsahu (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) so samostatným licencovaním jednotlivých riešení.

Content Recommendations automatizuje a optimalizuje proces tvorby personalizovaných návrhov obsahu na webových stránkach Zákazníka. Užívateľské rozhranie riešenia Content Recommendations poskytuje schopnosť určiť stratégiu odporúčania obsahu a definovať konkrétne obchodné pravidlá, ktoré naplnia potreby Zákazníka.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatizuje a optimalizuje proces tvorby personalizovaných návrhov produktov na webových stránkach Zákazníka, v jeho e-mailových kampaniach a v ďalších marketingových kanáloch. Užívateľské rozhranie Product Recommendations / Intelligent Offer poskytuje schopnosť určiť stratégiu odporúčaní, ktorá naplní potreby Zákazníka. Komponent na správu obchodných pravidiel poskytuje grafické užívateľské rozhranie určené na definovanie pokročilých obchodných pravidiel, ktoré môžu nahradiť alebo vyladiť finálne odporúčania na produkty vytvorené algoritmom afinity v riešení. Súčasťou je aj komponent A/B testovania navrhnutý výslovne na spúšťanie testov rozdelenia A/B/C a D, ktoré určujú relatívny vplyv, akým rozličné stratégie ponúkania odporúčaní na produkty ovplyvňujú konverziu návštevníkov lokality.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent poskytujú rovnaké služby ako Product Recommendations / Intelligent Offer, avšak bez nutnosti predplatného na IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Príloha B

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb (SLA) sa vzťahuje na nasledujúce služby 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

Spoločnosť IBM poskytuje túto Zmluvu svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia doby Predplateného Zákazníka.

1. Definície

- „Doba výpadku aplikácie“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hosťované na systémoch spoločnosti IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za „Dobu výpadku“ sa nepovažuje obdobie, počas ktorého ľubovoľný užívateľ mohol používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravný prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 CET (stredo európskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredo európskeho času) v posledný deň mesiaca.
- „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením ľubovoľných hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktorá vyplýva z jej zmluvy o Službe so spoločnosťou IBM.
- „Doba výpadku“ predstavuje Dobu výpadku aplikácie alebo Dobu výpadku spracovania vstupných údajov, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - Problémov s aplikáciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany.
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
 - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- „Vyššia moc“ znamená nezavinенú udalosť, terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.

- j. „Doba výpadku zhromažďovania vstupných údajov“, ak sa uplatňuje, predstavuje časové obdobie, počas ktorého Služba nebola schopná zhromažďovať vstupné údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov Služby.
- k. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- l. „Služba“ predstavuje Službu, na ktorú sa vzťahuje táto zmluva SLA, ako je uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA.
- m. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka je povinná predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do 3 pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Žiadosti.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Ak Zákazník nahlási súčasný výskyt Udaloostí Doby výpadku aplikácie a Udaloostí Doby výpadku spracovania vstupných údajov, spoločnosť IBM bude prekrývajúce sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie ako dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľkách nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

Pre kombinované Služby (individuálne Služby predávané spolu v balíku za jednu upravenú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jednej upravenej mesačnej ceny za Kombinované Služby a nie mesačného predplatného pre každú Službu samostatne. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

Ak Zákazník zakúpil Službu od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie Služby a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.

Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť dvadsať percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zväží Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúlady s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOLĽVEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovně služeb

Služba	Príslušná Úroveň služeb	
	Dostupnosť aplikácie v priebehu Zmluvného mesiaca	Dostupnosť Zhromažďovania vstupných údajov počas Zmluvného mesiaca
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	ÁNO	ÁNO
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	ÁNO	ÁNO
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	ÁNO	ÁNO

Dosiahnutá úroveň poskytovaných služieb počas Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
99% – 99,949%	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97% – 97,999%	12 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Percento „dosiahnutej úrovne poskytovaných služieb“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2% kredit za nedostupnosť pre 99,884 % Dosiahnutá úroveň služieb
--	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí QA alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.
- zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.