

IBM Digital Recommendations

Pogoje uporabe sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument z naslovom IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki je na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru kolizije med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglašja s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS, pridobljeni z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage ali z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage Express, pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

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

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS, pridobljeni z IBM-ovo mednarodno pogodbo za izbrane ponudbe IBM SaaS, pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

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

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja:

- a. Tisoč enot za pretvorbo prihodka (TRCU) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Enota za pretvorbo prihodka je merilo količine prihodka, relevantnega za IBM SaaS, ki je neodvisno od valute. Količine prihodka, ki so odvisne od valute, je treba pretvoriti v RCU-je v skladu s tabelo na spletnem naslovu http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Vsako pooblastilo TRCU predstavlja tisoč TRCU-jev. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil TRCU za pokritje zneska prihodka, ki ga obdelava ali upravlja IBM SaaS med meritvenim obdobjem, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. Milijon klicev strežnika (MSC-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Klic strežnika so podatki, ki jih prejme in obdelava IBM SaaS kot rezultat označenega dogodka, ki ga je začel sledeni obiskovalec za en ID entitete. Klic strežnika, ki ga obdelajo različni ID-ji entitete, se za vsak unikatni ID entitete šteje kot unikatni klic strežnika. ID entitete ločuje in/ali izvaja nadzor nad pravicami za dostop do podatkov v ponudbi IBM SaaS, ki lahko obsegajo obdelane podatke iz enega ali več spletnih mest naročnika. Posamezno pooblastilo MSC predstavlja milijon klicev strežnika. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil MSC za pokritje števila klicev strežnika, ki so obdelani v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Za namen te ponudbe IBM SaaS imata ID odjemalca in ID entitete enak pomen.

- c. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- d. Deset tisoč ameriških dolarjev prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč ameriških dolarjev prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč ameriških dolarjih (USD), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v ameriških dolarjih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

- e. Deset tisoč evrov prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč evrov prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč evrih (EUR), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v evrih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- f. Deset tisoč britanskih funtov prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč britanskih funtov prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč britanskih funtih (GBP), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v britanskih funtih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- g. Milijon japonskih jenov prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Milijon japonskih jenov prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v milijon japonskih jenih (YEN), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v jenih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- h. Deset tisoč kanadskih dolarjev prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč kanadskih dolarjev prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč kanadskih dolarjih (CAD), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v kanadskih dolarjih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- i. Deset tisoč avstralskih dolarjev prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč avstralskih dolarjev prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč avstralskih dolarjih (AUD), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v avstralskih dolarjih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- j. Deset tisoč singapurskih dolarjev prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč singapurskih dolarjev prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč singapurskih dolarjih (SGD), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v singapurskih dolarjih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- k. Deset tisoč brazilskih realov prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Deset tisoč brazilskih realov prihodka od prodaje je znesek prihodka, ki ga naročnik ustvari prek sledenih spletnih iniciativ in je izražen v deset tisoč brazilskih realih (BRL), kot je sledeno s storitvijo IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje skupnega prihodka od prodaje v brazilskih realih, ki je ustvarjen v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Nastavitev

Enkratna nastavitev za IBM Product Recommendations Analytics Independent / Enkratna nastavitev za IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM bo ob začetnem omogočanju ponudbe IBM Product Recommendations Analytics Independent oziroma IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent zaračunal enkratni strošek nastavitve. Pogoji stopnje in obračunavanja bodo podani v transakcijskem dokumentu ter bodo v skladu s tem obračunani.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki se zaračuna naročniku in je vključen v prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS v katerem koli poslovnem četrtletju (na osnovi koledarskega leta) za trikrat (3) presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, potem se bo naročniku izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

3.4 Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje)

Oddaljene storitve je mogoče kupiti na podlagi metrike zaračunavanja za sodelovanje in se zaračunajo ob naročilu. Storitve potečejo 90 dni od nakupa ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4. Oddaljene storitve

4.1 Storitve uvajanja za IBM Product Recommendations Premium / Storitve uvajanja za IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium

Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks, usposabljanja in konfiguracij za uvajanje naročnikov v storitev IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ali IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent (kot je ustrezno).

4.2 Storitve uvajanja za IBM Content Recommendations Premium / Storitve uvajanja za IBM Coremetrics Content Recommendations Premium

Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks, usposabljanja in konfiguracij za uvajanje naročnikov v storitev IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 Optimizacija za IBM Digital Recommendations / Optimizacija za IBM Coremetrics Digital Recommendations

Zagotavlja do 20 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks in podpore za pomoč pri optimizaciji konfiguracije in uporabe za naročnike, ki so že uvedeni (ali se uvajajo) v storitev IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ali IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

5.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako naročniškemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2 Nprekinjeno obračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

6. Tehnična podpora

Osnovna podpora za naročnike je v času naročniškega obdobja po potrebi zagotovljena s ponudbo IBM SaaS in podporno programsko opremo. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/support>.

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

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

V naročnino na to ponudbo IBM SaaS je vključeno naslednje:

- a. Na podlagi IBM-ove ocene bo naročniku zagotovljeno ustrezno število ID-jev odjemalca, da bodo izpolnjene potrebe glede priporočil. Če je potrebno, to vključuje od 1 do 50 ID-jev odjemalca, brez stroškov za naročnika.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange (kot je ustrezno) na posamezni ID odjemalca
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import (kot je ustrezno) s standardnimi moduli uvoza podatkov (datoteka definicij kategorij, poročilo o izdelkih podjetja in napovedna metrika)

7.2 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev tretjih oseb

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev tretje osebe, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

7.3 Potrdilo o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 Piškotki

Naročnik soglaša, da lahko družba IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki v skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.5 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

7.6 Pogodba o ravni storitev

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti (PoE) določa ustrezno pogodbo o ravni storitev ("SLA"), se IBM SaaS zagotavlja na podlagi pogodbe SLA, ki je priložena tem pogojem uporabe kot Priloga B, in na podlagi pravnih sredstev, navedenih v njej. Pogodba o ravni storitev je naročnikovo edino in izključno pravno sredstvo v zvezi s tukaj določenimi obveznostmi ravni storitev.

Dodatek A

Rešitve IBM Digital Recommendations omogočajo naročnikom avtomatizacijo in optimizacijo postopka izdelave personaliziranih priporočil ponudbe. Storitve Digital Recommendations podpira optimizacijo ponudbe za izdelke (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) in splošno vsebino (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), ki sta licencirani kot ločeni rešitvi.

Storitev Content Recommendations avtomatizira in optimizira postopek izdelave personaliziranih predlogov vsebine na naročnikovem spletnem mestu. Uporabniški vmesnik storitve Content Recommendations ponuja zmožnost določanja strategije priporočil vsebine in definiranja posebnih naročnikovih poslovnih pravil tako, da so izpolnjene naročnikove potrebe.

Storitev Product Recommendations / Intelligent Offer avtomatizira in optimizira postopek izdelave personaliziranih predlogov izdelkov na naročnikovem spletnem mestu, v njegovih e-poštnih kampanjah in drugih trženjskih kanalih. Uporabniški vmesnik storitve Product Recommendations / Intelligent Offer ponuja zmožnost določanja strategije priporočil, tako da so izpolnjene naročnikove zahteve. Komponenta za upravljanje poslovnih pravil zagotavlja grafični uporabniški vmesnik za določanje naprednih poslovnih pravil, ki lahko nastavijo ali prilagodijo končna priporočila izdelkov, ki jih izdelajo algoritmi za ugotavljanje afinitet rešitve. Vključena je tudi komponenta za preizkušanje A/B, ki je posebej zasnovana za izvajanje razdeljenih preizkusov A/B/C in D, da se ugotovi relativni vpliv, ki ga imajo različne strategije ponudb priporočila izdelkov na pretvorbe obiskovalcev spletnih mest.

Ponudba Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent zagotavlja enake storitve kot ponudba Product Recommendations / Intelligent Offer, vendar ne zahteva naročnine na IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Dodatek B

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) velja za naslednjo ponudbo 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 to pogodbo o ravni storitev ponuja naročnikom pod v nadaljevanju navedenimi pogoji. Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju obdobja naročnine naročnika.

1. Definicije

- "Nerazpoložljivost aplikacije" je obdobje, v katerem uporabniki IBM-ovih gostujočih delov aplikacijskega vmesnika ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo potrebna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po greenwiškem srednjem času prvega dne v mesecu do 23:59 po greenwiškem srednjem času zadnjega dne v mesecu.
- "Naročnik" je oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.
- "Nerazpoložljivost" je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost vhodne obdelave, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
 - načrtovane sistemske nerazpoložljivosti;
 - višje sile;
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki s strani naročnika ali tretje osebe.
 - dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme);
 - nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve;
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- "Višja sila" je opredeljena kot naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali kateri koli drug razlog za nerazpoložljivost ponudbe IBM SaaS, na kar IBM razumno gledano ni mogel vplivati.
- "Nerazpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov" je obdobje, med katerim storitev ne more zbirati dohodnih podatkov prek elementov storitve za obdelavo dohodnih podatkov.
- "Načrtovana sistemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve.

- l. "Storitev" je storitev, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev, kot kaže prva stran te pogodbe.
- m. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek, povezan z ustrezno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Naročnikova pooblaščenca kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.

Naročnikova pooblaščenca kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost tekom posameznega pogodbenega meseca, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Če naročnik prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelave dohodnih podatkov, do katerih je prišlo istočasno, bo IBM štel prekrivajoči obdobji kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM dodelil najvišji uporabljeni dobropis za razpoložljivost na osnovi dosežene ravni storitve tekom posameznega pogodbenega meseca, kot je prikazano v spodnjih tabelah. IBM ne bo odgovoren za več stroškov za razpoložljivost za iste dogodke v istem pogodbenem mesecu.

Za storitev v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

Če naročnik kupi storitev pri veljavnem IBM-ovem prodajalcu v transakciji ponovnega trženja, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez storitev in pogodbe o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za kateri koli pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali dvajset odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.

3. Ravni storitve

Storitev	Ustrezna raven storitve	
	Razpoložljivost aplikacije v pogodbenem mesecu	Razpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov v pogodbenem mesecu
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

Dosežena raven storitve v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 %–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	12 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Odstotek "dosežene ravni storitve" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2-odstotni strošek za razpoložljivost za 99,884 % Dosežena raven storitve
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neproizvodna okolja, ki med drugim vključujejo preizkušanje, obnovo po kritičnih dogodkih, pogosta vprašanja in odgovore ali razvoj.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).