

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

ToU-ehdot täydentävät soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehtoja, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaisuuden. Jos Yleisten ehtojen ja näiden SaaS-tuotteita koskevien ehtojen välillä on ristiriitoja, nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden.

Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta vasta hyväksyttyään Käyttöehdot. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen. Yleisten ehtojen hyväksymistä merkitsee myös Hyväksypainikkeen napsauttaminen sen jälkeen, kun järjestelmä on esittänyt nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot.

JOS HENKILÖ HYVÄKSYY ToU-EHDOT ASIAKKAAN PUOLESTA, HÄN VAKUUTTAA JA TAKAA, ETTÄ HÄNELLÄ ON TÄYDET VALTUUDET SITOUTTAA ASIAKAS ToU-EHTOIHIN. JOS HENKILÖ EI HYVÄKSY ToU-EHTOJA TAI HÄNELTÄ PUUTTUVAT TÄYDET VALTUUDET SITOUTTAA ASIAKAS ToU-EHTOIHIN, HENKILÖN EI TULE MILLÄÄN TAVALLA KÄYTTÄÄ IBM SAAS -TUOTTEEN OSANA TARJOTTUJA TOIMINTOJA TAI OSALLISTUA NIIHIN.

Osa 1 – IBM:n ehdot

1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköjä:

- a. Valtuutettu käyttäjä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. Samanaikainen käyttäjä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Samanaikainen käyttäjä on henkilö, joka millä tahansa tietyllä hetkellä käyttää IBM SaaS -tuotetta. Vaikka henkilö käyttäisi IBM SaaS -tuotetta useita kertoja yhtä aikaa, hänet lasketaan vain yhdeksi Samanaikaiseksi käyttäjäksi. Asiakkaan tulee hankkia käyttöoikeus kullekin Samanaikaiselle käyttäjälle, joka suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) käyttää IBM SaaS -tuotetta millä tahansa tavalla Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- c. Ilmentymä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää Ilmentymää varten on hankittava riittävä käyttöluva Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

3.1 Laskutustavat

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa. IBM SaaS -tuotteen tilausmaksun laskutustavat ovat seuraavat:

- a. koko tilattu kausi etukäteen
- b. kuukausittain (jälkikäteen)
- c. neljännesvuosittain (etukäteen)
- d. vuosittain (etukäteen).

Valittu laskutustapa on voimassa sen kauden ajan, joka on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa. Laskutuskausittain maksettava summa määräytyy vuositilausmaksun ja vuoteen sisältyvien laskutuskausien mukaan.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta. Osittaiset kuukausimaksut lasketaan vajaan kuukauden jäljellä olevien päivien perusteella alkaen päivästä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti.

4. Tilin luonti ja käyttöoikeus

Kun IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät rekisteröivät käyttöönsä tilin (Tili), IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle Tilin tunnuksen ja salasanan. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät ylläpitävät Tilin tietojansa ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus pyytää, että mitkä tahansa Henkilötiedot, jotka on annettu Tilin rekisteröinnin tai IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä, oikaistaan tai poistetaan Tilin tiedoista. Tällöin kyseiset tiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat Tilin tunnuksensa ja salasanasensa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Tiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

5. Tilauskauden uusiminen

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Mikäli tilaus on määritetty automaattisesti uusittavaksi Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa, Asiakas voi uusia päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden kirjallisella uusintavaltuutuksella (esim. tilauslomakkeella, tilauskirjeellä tai hankintatilauksella) ennen päättymispäivää Sopimuksen ehtojen mukaisesti.

JOS IBM EI SAA VALTUUTUSTA PÄÄTTYMISPÄIVÄÄN MENNESSÄ, UMPEUTUVA IBM SaaS -TILAUSKAUSI UUSITAAN AUTOMAATTISESTI JOKO VUODEKSI TAI ALKUPERÄISEN SOPIMUSKAUDEN MUKAISEKSI AJAKSI ETEENPÄIN, ELLEI IBM SAA ENNEN PÄÄTTYMISPÄIVÄÄ SUORAAN ASIAKKAALTA TAI SOVELTUVIN OSIN ASIAKKAAN JÄLLEENMYyjÄLTÄ KIRJALLISTA ILMOITUSTA SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI HALUA UUSIA TILAUSKAUTTA. MUUTOIN ASIAKAS HYVÄKSYY KYSEISTEN UUSINTAMAKSUJEN MAKSAMISEN.

5.2 Jatkuva laskutus

Mikäli tilaus on määritetty uusiutuvaksi Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta tilauskauden päättymisen jälkeen ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

5.3 Asiakkaan uusittava

Mikäli tilaus on määritetty päättyväksi Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa, IBM SaaS -tilausta ei uusita ensimmäisen Tilauskauden lopussa. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä ensimmäisen Tilauskauden jälkeen, Asiakkaan on hankittava IBM SaaS -tuotteen uusi tilaus. Asiakas voi hankkia uuden IBM SaaS -tilauksen IBM:ltä tai jälleenmyyjänsä kautta.

6. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen Tekninen tuki on käytettävissä tilauskauden aikana.

Sähköpostituen ja SaaS-tukiportaalin Palveluajat ovat seuraavat:

8.00–20.00 Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa maanantaista perjantaihin (ei arkipyhinä)

Tukipalvelun puhelinpäivystys (Yhdysvalloissa): 1 855 221 1166

Sähköpostiosoite: support@ibmserviceengage.com

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki:

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki on saatavana vain vakavuustason 1 ongelmille työpäivisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö / palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen häiritsee toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty muuhun kuin tuotantokäyttöön, Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ainoastaan muihin kuin tuotantoaktiiviteetteihin, joita voivat olla testaus, suoritusnopeuden säätö, viannääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välivaihe käyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää IBM SaaS -tuotteen mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia käyttöoikeuksia tuotantokäyttöä varten.

IBM SaaS -tuotteen muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettujen ilmentymien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) -tuotteen käyttöoikeus.

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) -tuotteen muut kuin tuotantokäyttöön tarkoitettujen ilmentymät eivät sisällä jatkuvaa käytettävyyttä eivätkä samaa varmistuskopiointiväliä kuin tuotantokäytön ilmentymä. Suorituskyvyn turvaamiseksi muuta kuin tuotantokäytön ilmentymää saa käyttää enintään 30 käyttäjää yhtä aikaa suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) millä tahansa tavalla.

Kukin IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On -käyttöoikeus tuo yhteen IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production -ilmentymään 30 samanaikaista käyttäjää lisää. Jos Asiakas lisää IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production -ilmentymän kapasiteettia ostamalla IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On -tuotteen, tätä

lisäkapasiteettia ei voi myöhemmin määrittää uudelleen toiselle IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production -ilmentymälle.

7.1 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (Step-up-SaaS-tuote) -tuote edellyttää, että Asiakas on hankkinut etukäteen tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Tähän Step-up-SaaS-tuotteeseen liittyvä IBM-ohjelma on IBM SmartCloud Control Desk. Asiakkaalla voi olla Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Hankkiessaan Step-up-SaaS-tuotteen Asiakas ei voi hyödyntää tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia organisaation omiin toimitiloihin asennetussa ympäristössä ja Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien yhteydessä. Jos Asiakkaalla on esimerkiksi 23 Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan ja Asiakas päättää hankkia 10 Step-up-SaaS-tuotteen Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta, näiden 10:n Step-up-SaaS-tuotteen Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuden perusteella saa käyttää ainoastaan IBM SaaS -ympäristöä eikä niiden perusteella saa enää käyttää toimitiloihin asennettua ohjelmistoa. Tällöin Asiakkaalle jää 13 Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta, joita voi edelleen käyttää toimitiloihin asennetussa ympäristössä.

Step-up-SaaS-tuote ei sisällä siihen liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalvelua. Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun IBM-ohjelmaa varten. Asiakkaalla on oltava Step-up-SaaS-tuotteen Tilauskauden aikana voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelu niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan päättyy tai sitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Step-Up-SaaS-tuotteeseen päättyy.

7.2 Linkit kolmannen osapuolen Web-sivustoihin ja muihin palveluihin

Jos Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä siirtää Sisältöä Kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä, Asiakas ja IBM-käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen Sisällön siirron käyttöönottoon, mutta kyseinen vuorovaikutus on yksinomaan Asiakkaan ja kolmannen osapuolen Web-sivuston tai palvelun välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

IBM:n käyttöehdot

Osa 2 – Maakohtaiset ehdot

Seuraavat ehdot korvaavat mainitut Osan 1 ehdot tai muuttavat niitä. Kaikki Osan 1 ehdot, joihin nämä lisäehdot eivät vaikuta, säilyvät voimassa muuttumattomina. Osa 2 koostuu Käyttöehtojen lisäehdoista, ja sen rakenne on seuraava:

- Amerikkaa koskevat maakohtaiset lisäehdot
- Aasiaa ja Tyynenmeren aluetta koskevat maakohtaiset lisäehdot
- Eurooppaa, Lähi-itää ja Afrikkaa koskevat maakohtaiset lisäehdot.

AMERIKKAA KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKAANINEN TASAVALTA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA JA PANAMA

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Seuraava teksti korvaa kappaleen, joka alkaa ilmauksella "JOS IBM EI SAA VALTUUTUSTA PÄÄTTYMISPÄIVÄÄN MENNESSÄ":

IBM uusii IBM SaaS -tuotteen päättyvän Tilauskauden lisämaksua vastaan yhdeksi vuodeksi samalla hinnalla ja laskutusväliillä, jos IBM tai Asiakkaan jälleenmyyjä saa (1) Asiakkaan uusimistilauksen (esimerkiksi tilauslomakkeen, tilauskirjeen tai hankintatilauksen) ennen nykyisen Tilauskauden päättymistä tai (2) Asiakkaan maksusuorituksen 30 päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut IBM SaaS -tuotteen seuraavaa kautta koskevan laskun.

ARGENTIINA, BRASILIA, CHILE, KOLUMBIA, ECUADOR, MEKSIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Ei koske julkisen sektorin organisaatioita, jotka kuuluvat julkista sektoria koskevan soveltuvan hankintalainsäädännön piiriin.

BRASILIA

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Toisen kappaleen perään lisätään seuraava teksti:

Sopimusasiakirjassa kuvataan kirjeenvaihtomenettely, jolla Asiakkaalle ilmoitetaan uusimiskauteen sovellettava hinta ja muut uusimiseen liittyvät tiedot.

YHDYSVALLAT

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Kohtaan 5.1, Tilauskauden automaattinen uusiminen, lisätään seuraava lause sen kappaleen loppuun, joka alkaa ilmauksella "JOS IBM EI SAA VALTUUTUSTA PÄÄTTYMISPÄIVÄÄN MENNESSÄ":

ELLEI IBM OLE SAANUT ASIAKKAALTA KIRJALLISTA VALTUUTUSTA (ESIMERKIKSI TILAUSLOMAKETTA, TILAUSKIRJETTÄ TAI HANKINTATILAUSTA) UUSIA ASIAKKAAN PÄÄTTYVÄ IBM SaaS -TUOTTEEN TILAUSKAUSI, ASIAKAS VOI IRTISANOA IBM SaaS -TUOTTEEN MILLOIN TAHANSA ENSIMMÄISEN TILAUSKAUDEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN LÄHETTÄMÄLLÄ KIRJALLISEN IRTISANOMISILMOITUKSEN KUUKAUSI ETUKÄTEEN JOKO SUORAAN IBM:LLE TAI IBM-JÄLLEENMYYJÄN VÄLITYKSELLÄ SEN MUKAAN, KUMMAN KANSSA ASIAKAS ASIOI. TÄLLÖIN IBM PALAUTTAA ASIAKKAALLE TOIMITTAMATTA JÄÄNEITÄ PALVELUJA VASTAAVAT MAKSUT ASIAKKAAN TÄTÄ PYYTÄESSÄ.

**AASIAA JA TYYNENMEREN ALUETTA KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT
BANGLADESH, BHUTAN JA NEPAL**

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Kohdassa 5.1, Tilauskauden automaattinen uusiminen, seuraava teksti korvaa kappaleen, joka alkaa ilmauksella "JOS IBM EI SAA VALTUUTUSTA PÄÄTTYMISPÄIVÄÄN MENNESSÄ":

IBM uusii IBM SaaS -tuotteen päättyvän Tilauskauden lisämaksua vastaan yhdeksi vuodeksi samalla hinnalla ja laskutusvälillä, jos IBM tai Asiakkaan jälleenmyyjä saa (1) Asiakkaan uusimistilauksen (esimerkiksi tilauslomakkeen, tilauskirjeen tai hankintatilauksen) ennen nykyisen Tilauskauden päättymistä tai (2) Asiakkaan maksusuorituksen 30 päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut IBM SaaS -tuotteen seuraavaa kautta koskevan laskun.

**EUROOPPAA, LÄHI-ITÄÄ JA AFRIKKAA (EMEA-ALUETTA) KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI-ARABIA JA YHDISTYNEET ARABIEMIIRIKUNNAT**

5.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

Kohdassa 5.1, Tilauskauden automaattinen uusiminen, seuraava teksti korvaa kappaleen, joka alkaa ilmauksella "JOS IBM EI SAA VALTUUTUSTA PÄÄTTYMISPÄIVÄÄN MENNESSÄ":

IBM uusii IBM SaaS -tuotteen päättyvän Tilauskauden lisämaksua vastaan yhdeksi vuodeksi samalla hinnalla ja laskutusvälillä, jos IBM tai Asiakkaan jälleenmyyjä saa (1) Asiakkaan uusimistilauksen (esimerkiksi tilauslomakkeen, tilauskirjeen tai hankintatilauksen) ennen nykyisen Tilauskauden päättymistä tai (2) Asiakkaan maksusuorituksen 30 päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut IBM SaaS -tuotteen seuraavaa kautta koskevan laskun.

Liite A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) on palvelujen hallintaratkaisu, joka sisältää seuraavat prosessit tai tukee niitä:

- a. tietämyksen hallinta
- b. palveluun liittyvän inventaarion ja kokoonpanon hallinta
- c. palveluluettelon hallinta
- d. muutoksenhallinta
- e. versioiden ja käyttöönoton hallinta
- f. ongelmatilanteiden hallinta
- g. taloushallinto
- h. palvelutason hallinta
- i. toimintahäiriöiden hallinta
- j. pyyntöjen täyttäminen.

Tämän lisäksi IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) -tuotteen toimitukseen kuuluvat perussisältöön liittyvät raportit, mallipohjat, käyttäjäroolit, ja suojausryhmät. Tuotteessa on myös mahdollisuus integrointiin tiettyihin järjestelmiin, ja se sisältää työkalut, joiden avulla voi määrittää kokoonpanoon sovelluksia ja luoda mukautettuja raporttimäärittäyksiä.