

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat 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) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS

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

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Palveluihin liittyvät IBM:n ohjelmat

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery -palveluihin ei sisälly niihin liittyvän IBM:n ohjelman Tilaus- ja tukipalvelua. Asiakas takaa, että on hankkinut soveltuvat (1) käyttöoikeudet sekä (2) Tilaus- ja tukipalvelun IBM:n ohjelmaa varten. Jotta Asiakas voi saada IBM:n ohjelmien Tilaus- ja tukipalvelua IBM SaaS -tuotteen Tilausjakson aikana, Asiakkaan on ylläpidettävä nykyistä IBM:n ohjelmien Tilaus- ja tukipalvelua. Tämän sopimuksen voimassaoloaikana kussakin Sopimusasiakirjassa määritetyssä IBM SaaS -ilmentymässä saa käyttää vain IBM:n ohjelmien tuettuja versioita, jotka on määritetty IBM Support Lifecycle (IBM-tuen elinkaari) -asiakirjassa ja joihin on tällä hetkellä saatavana vakiotukipalvelu.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- b. **Yhteys** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Yhteys tarkoittaa tietokannan, sovelluksen tai palvelimen tai minkä tahansa muun laitteen linkkiä tai liitäntää IBM SaaS -tuotteeseen. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen käytössä olleiden tai käytettävien Yhteyksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilauskausi uusiutuu automaattisesti alkuperäisessä tilauksessa määritetyn tilauskauden ajaksi samalla hinnalla ja laskutusvälillä, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä siitä lähtien, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

IBM SaaS -tuotetta koskevissa tukipyynnöissä sovelletaan seuraavia vakavuustasoja:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko, esimerkiksi seuraavat: <ul style="list-style-type: none">• Tuotteen käyttö tai tuotteen avulla tehtävän työn jatkaminen ei onnistu kohtuullisin keinoin tuotantoilmentymässä.• Tuotteen suojaus on murrettu.• Järjestelmässä ilmenee tietojen vioittumista.• Toimittaja ja ostaja eivät voi jättää tarjouksia (käyttöliittymän ja tuontitoiminnon avulla).• Yksikään käyttäjä ei pysty laatimaan sopimuksia, tarkastelemaan sopimustekstejä, hyväksymään sopimuksia eikä solmimaan sopimuksia.• Asiakkaan ostovelkojen ja pääkirjan välinen syöte ei tuota tiedostoa tai odotettua tulosta, mikä vaikuttaa asiakkaan kykyyn maksaa laskuja ilman tilapäisratkaisuja.
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan, esimerkiksi seuraavat: <ul style="list-style-type: none">• Tuotteen keskeiset komponentit eivät toimi asianmukaisesti.• Toimintatapa heikentää merkittävästi tuottavuutta.• Käyttäjät eivät saa tapahtumiin liittyviä kutsuja.• Sopimusten hyväksynnän käsittelyreitit ja säännöt toimivat virheellisesti.• Tilauksen siirto toimittajille ei onnistu.• Laskujen lukutoiminto ei toimi.• Laskujen hyväksynnän käsittelyreitti ei toimi asianmukaisella tavalla.• Laskujen kohdennus ei toimi asianmukaisella tavalla.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan, esimerkiksi seuraavat: <ul style="list-style-type: none"> • Tuotteen komponentit eivät toimi asianmukaisesti, mutta käytettävissä on vaihtoehtoinen ratkaisu. • Liiketoiminnan kannalta epäolennainen ominaisuus ei ole käytettävissä, eikä käytölle ole vaihtoehtoisia ratkaisua. • Tapahtuman nimikkeisiin ei voi liittää asiakirjaa. • Ilmoitusmallipohjan muotoilu on virheellinen. • Liiketoiminnan kannalta ei-kriittiset ohjelmiston ominaisuudet tuottavat odottamattomia tuloksia.
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan, esimerkiksi seuraavat: <ul style="list-style-type: none"> • Tuotteen tietoihin liittyvä pyyntö. • Tuotteen käyttöohjeiden selvennys. • Tapahtuman vientiohje. • Raportointityön ajoitusohje.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Kolmannen osapuolen sivusto ja palvelut

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.

6.2 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Tiedot

6.3.1 Keruu

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.3.2 Käsitteleminen

Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä tehtäviä tapahtumia koskevat seuraavat ehdot:

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä sisältöä ja siihen kuuluvia henkilötietoja (sen mukaan, miten termi määritetään Euroopan unionin direktiivissä 95/46/EY) niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaviin maihin: Australia, Valko-Venäjä, Kanada, Ranska, Saksa, Intia, Irlanti, Alankomaat, Yhdistynyt kuningaskunta ja Yhdysvallat. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos IBM SaaS -tuotteen toimitus tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää.

Tilanteissa, joissa IBM:n noudattamat Yhdysvaltain ja Sveitsin välisen Safe Harbor Framework -sopimuksen ehdot eivät koske Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevien henkilötietojen siirtoa, sopijapuolet tai niiden asiaankuuluvat konserniyhtiöt voivat solmia rooliensa mukaiset erilliset, vakiomuotoiset ja muuttamattomat Euroopan unionin mallisopimuslausekkeisiin perustuvat sopimukset, jotka ovat Euroopan komission päätöksen 2010/87/EU mukaisia ja joista on poistettu valinnaiset lausekkeet. Kaikkia tällaisia sopimuksia koskevia kiistoja tai velvoitekysymyksiä

käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

6.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.5 IBM SaaS -sisältö

Järjestelmä tekee varmistuskopiot päivittäin tuotantoilmentymistä ja viikoittain muista kuin tuotantoilmentymistä. IBM säilyttää Asiakkaan tietojen varmistuskopioita tuotantoilmentymien osalta enintään 90 päivän ajan ja muiden kuin tuotantoilmentymien osalta enintään seitsemän päivän ajan. IBM ylläpitää varmistuskopioita ainoastaan elvytystä tai muuta IBM SaaS -tuotteen palautustarkoitusta varten. Varmistuskopioita ei ole tarkoitettu sellaisten tietojen palautusta varten, jotka Asiakas on poistanut IBM SaaS -tuotteesta. Asiakkaan tulee määrittää IBM SaaS -tuotteen suojaus niin, että yksittäiset käyttäjät eivät voi poistaa tietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM ei pysty eikä ole velvollinen palauttamaan tällaisia poistettuja tietoja.

Asiakas voi ennen IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymistä kerätä tietoja kaikkien IBM SaaS -tuotteen sisältämien raportointi- ja vientiominaisuuksien avulla. Mukautetut tietojen poimintapalvelut ovat saatavana erillisen Tehtäväkuvauksen perusteella. Jos Asiakas toimittaa IBM:lle pyynnön 30 päivän kuluessa IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymisestä, IBM tuhoaa Asiakkaan sisällön tai palauttaa Asiakkaalle Asiakkaan sisällön sähköisen kopion sovelluksen alkuperäismuodossa. Asiakas voi pyytää todistuksen sisällön tuhoamisesta tai kopion sisällöstä ottamalla yhteyttä Tekniseen tukeen.

6.6 Seisonta-aika

IBM SaaS -tuotteen ylläpidon suunniteltu seisonta-aikaväli on ilmoitettu IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa. Muita seisonta-aikoja voidaan ajoittaa etukäteen ilmoittamalla niistä Asiakkaalle asiakastuen välityksellä. Tänä aikana IBM SaaS -tuotteen käytettävyys vaihtelee sen mukaan, millaisia ylläpitotoimia kulloinkin on suunniteltu tehtäväksi. Tämän aikavälin seisonta-aika ei sisälly SLA-hyvitys-laskelmiin. IBM varaa oikeuden hätätilanteiden edellyttämiin ennakoimattomiin seisonta-aikoihin.

6.7 Lisäpalvelut

6.7.1 Sovelluspäivitykset

IBM asentaa ja määrittää ohjelmistopäivityksiä tuotantoilmentymiin ja muihin kuin tuotantoilmentymiin yhteisesti sovituina aikoina. Ajat perustuvat ajoitusten saatavuuteen.

IBM ilmoittaa 12 kuukautta ennen IBM SaaS -tuotteeseen liittyvän IBM:n ohjelman version tuen päättymisestä. IBM siirtää yhteistyössä Asiakkaan kanssa kaikki Asiakkaan IBM SaaS -ilmentymät palveluun liittyvien IBM:n ohjelmien tuettuihin versioihin ennen tuen päättymispäivää. Asiakas vastaa siirtokustannuksista. Jos siirtoa IBM:n ohjelman tuettuun versioon ei tehdä ilmoitusajan kuluessa muusta syystä kuin yksin IBM:n tai sen alihankkijoiden aiheuttamien viivästysten takia, IBM voi irtisanoa tämän sopimuksen 30 päivää etukäteen Asiakkaalle toimitettavalla kirjallisella ilmoituksella.

6.7.2 Tietokantojen verestykset

IBM toisintaa tuotantotietokannan sisällön Asiakkaan muuhun kuin tuotantoilmentymään kerran vuosineljänneksessä kunkin hankitun muun kuin tuotantojärjestelmän osalta. Verestyspalvelut toteutetaan yhteisesti sovituina aikoina. Ajat perustuvat ajoitusten saatavuuteen.

6.8 Asiakkaan toimittamat varmenteet

IBM SaaS -tuote määritetään käyttämään IBM:n toimittamaa Internetin URL-osoitetta, ellei Asiakas nimenomaisesti pyydä käytettäväksi omaa Internetin URL-osoitettaan. Jos Asiakas päättää käyttää IBM SaaS -tuotteessa omaa Internetin URL-osoitettaan, Asiakas vastaa yksin kaikista URL-osoitteen uusimiseen ja tarvittaviin varmenteisiin liittyvistä velvoitteista, ylläpitotoimista ja kustannuksista. Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tarvittavat varmenteet ja asennustiedot ennen Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen valmistumista.

6.9 Elvytys

Jos järjestelmässä ilmenee merkittävä toimintahäiriö, elvytys toteutetaan palauttamalla Asiakkaan tuotantokäytön tiedot johonkin Asiakkaan muista kuin tuotantoilmentymistä tai tuotantokäytön yhteyksistä. Tällainen elvytys on käytettävissä vain, jos Asiakas on hankkinut vähintään yhden muun kuin tuotantoilmentymän. Elvytyspalvelu on saatavana vain tuotantoilmentymille ja tuotantokäytön yhteyksille. IBM huolehtii elvytyksestä taloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin ja palauttaa Asiakkaan Palvelun niin, että tuotantoilmentymien tai tuotantokäytön yhteyksien Elvytyksen aikataavoite on 72 tuntia ja Elvytyspisteen tavoite on 24 tuntia.

6.10 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery- ja Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode -palvelua koskevat rajoitukset

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery -tuotteen infrastruktuuri on määritetty tukemaan

- 300:aa samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat RFP-, RFI- tai RFQ-tapahtumia taikka asiakaskyselytapahtumia, tai
- 270:tä samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat englantilaisia käänteisiä tai perinteisiä huutokauppoja, taikka
- 60:tä samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat japanilaisia tai hollantilaisia käänteisiä taikka perinteisiä huutokauppoja.

Samanaikaisiksi käyttäjiksi katsotaan käyttäjät, jotka samanaikaisesti ovat kirjautuneina järjestelmään ja käyttävät sitä. Järjestelmä voidaan määrittää käsittelemään suurempaa määrää samanaikaisia käyttäjiä monien eri tekijöiden perusteella. Suurempien käyttömäärien tukeminen saattaa edellyttää lisää infrastruktuuriresursseja.

Jos Asiakas käyttää Euroopan unionin viralliseen lehteen (Official Journal of the European Union, OJEU) liittyvää toimintaa, jossa hankintajärjestelmä siirtää tiedot TED (Tenders Electronic Daily) -sivustoon, Asiakas vastaa itse OJUE-hakemuksesta ja GAMMA-testauksen läpäisystä. Tietojen siirto on yksinomaan Asiakkaan ja kyseisen kolmannen osapuolen sivuston välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

Seuraavassa on näiden IBM SaaS -tuotteiden kuvaus:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Asiakas vastaanottaa Managed Cloud Delivery Services -palveluja sen ohjelmiston käytön yhteydessä, johon asiakas on hankkinut käyttöoikeuden. Tällaisia palveluja voivat olla esimerkiksi tuotantokäytössä olevat palvelimet, tuotantokäyttöön tarkoitettu tallennustila sekä tuotantokäytössä olevien palvelinten ja Internetin väliset yhteydet. Voimme lisäksi toimittaa valinnaisen, muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitetun sovelluskäyttöympäristön (jäljempänä olevan kuvauksen mukaisesti), jos Sopimusasiakirjassa määritetään lisäilmentymä. IBM integroi, asentaa ja määrittää Sopimusasiakirjassa kuvatun lisensoidun ohjelmiston Managed Cloud Delivery Services -palvelujen toimittamiseen tarvittavat laitteet. Managed Cloud Delivery Services -palveluihin ei sisälly tietojen siirtoa toiseen ympäristöön, mikä tehdään tarjouksessa määritetyn ajan ja aineiston perusteella, jos ja kun siirtoa pyydetään. Lisäksi IBM toimittaa ja huoltaa kaikki laitteistot ja ohjelmistot, teleliikennelaitteistot ja -ohjelmistot, suojausohjelmistot sekä muut ohjelmistot, joita Managed Cloud Delivery Services -palveluiden käyttöön ja ylläpitoon kohtuullisesti katsoen tarvitaan. Valtuutetut käyttäjät voivat käyttää ohjelmistoa julkaistussa Internetin URL-osoitteessa Internet-yhteydellä ja uudenaikaisella Web-selaimella varustetun tietokoneen avulla. Tarkat määrittäykset päätetään, kun hallittu sovellus aloitetaan.

Muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettu sovellus on tuotantokäyttöön tarkoitettua sovelluskäyttöympäristöstä erillinen sovelluksen käyttöönotto. Voimme harkintamme mukaan sijoittaa muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettua sovelluskäyttöympäristön fyysisesti eri tiloihin kuin tuotantokäyttöön tarkoitettua sovelluskäyttöympäristön. Muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettu sovelluskäyttöympäristö on tarkoitettu ensisijaisesti Asiakkaan harkinnan mukaan testauksen, välivaiheiden, koulutuksen tai laadunvarmistuksen käyttöympäristöksi.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS -tuotteessa vakiopalvelinkokoonpanoon voi lisätä palvelimia, jos kapasiteettia on tarpeen kasvattaa.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator sisältää seuraavat toiminnot:

- dynaaminen vastaavuusmäärittäjäjärjestelmä ohjaa käyttäjien suojattua sovellussisältöä koskevat pyynnöt optimaaliseen palvelimeen
- reitin optimointitekniikka laskee optimaalisen polun takaisin lähdeinfrastruktuuriin dynaamisen sovellussisällön noutoa varten
- kuljetusyhteyshäiriö optimoi palvelimen ja lähteen välistä tietoliikennettä läpinäkyvästi
- palvelin noutaa pyydetyn sovellussisällön ja palauttaa sen käyttäjälle suojattujen ja optimoitujen yhteyksien välityksellä.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection sisältää Asiakkaan verkon päätepisteen ja Emptoris SaaS Hosting -päätepisteen välisen salatun yhteyden (site-to-site). Kaikki näiden kahden laitteen välinen liikenne salataan tietoturvaisella tavalla. Tiedot salataan lähetyspäässä ja salaus puretaan vastaanottopäässä vakiintuneiden salausavainten ja -menetelmien avulla. Muissa kuin tuotantoilmentymissä mahdollisesti tarvittava Virtual Private Network Connection -palvelu edellyttää lisätilausta.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database tuo käyttöön Asiakkaan niiden tietojen salauksen, jotka on tallennettu nimettyyn tietokantailmentymään. Salauksessa käytetään seuraavien IBM SaaS -tuotteiden salausavaimia, jos nämä tuotteet on mainittu Sopimusasiakirjassa:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Salausavaimilla tarkoitetaan avainsäilöön tallennettuja avaimia, ja kukin tietokantailmentymä tarvitsee omat, yksilölliset avaimensa. Mitkään avaimet eivät ole yhteisiä, vaikka tietokantailmentymät sijaitsisivat samassa laiteympäristössä. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery ja IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery eivät tallenna liitteitä tietokantaan, eivätkä liitteiden tiedot ole siksi salattuja.

Asiakkaan on hankittava IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB -ilmentymä jokaista sellaista tuotantoilmentymää ja muuta kuin tuotantoilmentymää varten, jonka tiedot Asiakas haluaa salata.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole Asiakkaalle takuu.

1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** – tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on liittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyt lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana
---	---

4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluersiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.