

## IBM Cognos Territory and Quota Management

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 Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköitä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. Käyttöoikeus on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- b. 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.
- c. Palvelun piiriin kuuluva osallistuja on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan kutakin luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jolla on oikeus osallistua mihin tahansa palvelun toimitusohjelmaan, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi tai jäljittelee. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkia IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana hallinnoituja tai jäljitettyjä Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- d. 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 käyttöluupa Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

- e. Miljoona tietueriviä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietueella tarkoitetaan tietoja, joita hallitaan IBM SaaS -tuotteen avulla fyysisessä tai sähköisessä muodossa ja joita voivat olla (niihin rajoittumatta) seuraavat: puhelulokit, laskut, suunnitelmat, ostotilaukset, tarjousasiakirjat, kuitit ja tositteet, tuotepalautusasiakirjat, myyntitilaukset, aikataulut ja lähetysasiakirjat. Tietuerivit ovat IBM SaaS -tuotteen avulla käsiteltävän Tietueen nimikerivit. Miljoonan Tietuerivin käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietuerivien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- f. Legacy-maksunsaaja ja Legacy-sopimus ovat mittayksiköitä, joiden perusteella voi hankkia IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuden. IBM ei enää aktiivisesti markkinoi Legacy-lajin veloitusmittayksiköitä. IBM voi kuitenkin oman harkintansa mukaan lisätä Asiakkaan nykyisiä tiettyjen IBM SaaS -tuoteversioiden (Legacy SaaS -tuote) käyttöoikeuksia Legacy-käyttöoikeuslajin perusteella. Legacy-lajin veloitusmittayksiköiden mukaisina hankittujen IBM SaaS -tuotteiden merkinä on niiden nimessä Käyttöoikeustodistuksessa esiintyvä sana "Legacy". Asiakkaan harjoittamaa kaikkea Legacy SaaS -tuotteiden käyttöä koskevat siinä sopimuksessa määritetyt veloitusmittayksiköiden ehdot, jonka perusteella Asiakas on alun perin hankkinut mahdollisuuden käyttää Legacy SaaS -tuotetta (Legacy-sopimus). Legacy-sopimuksen ehtojen ei missään tapauksessa katsota laajentavan Asiakkaan käyttöoikeutta Legacy SaaS -tuotteeseen yli Käyttöoikeustodistuksessa määritetyn määrän, eikä muiden ehtojen kuin Legacy SaaS -tuotteen määritettyjen veloitusmittayksiköiden ehtojen katsota koskevan IBM SaaS -tuotteen käyttöä.

### **3. Maksut ja laskutus**

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### **3.1 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.

#### **3.2 Ylitysmaksut**

Jos Asiakkaan toteutunut käyttö ylittää Asiakkaan käyttöoikeuksien määrän laskutuskauden aikana, ylitys laskutetaan kuukausittain Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaisesti.

### **4. IBM SaaS -tuotteen Tilauksen uusimisvaihtoehdot**

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

#### **4.1 Automaattinen uusiminen**

Jos Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa mainitaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttöoikeustodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöoikeustodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

#### **4.2 Jatkuva laskutus**

Jos Käyttöoikeussopimuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta 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 tai IBM:n liikekumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

#### **4.3 Uusittava**

Jos Käyttöoikeussopimuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päättyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

## 5. Tekninen tuki

Tilauksen aikana IBM SaaS -tuotteelle toimitetaan teknistä tukea tavalla, joka on määritetty osoitteessa <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> tai IBM:n myöhemmin ilmoittamassa URL-osoitteessa. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Perustuote

Jokainen IBM SaaS -tuote sisältää yhden tuotantoilmentymän, yhden muun kuin tuotantoympäristön ilmentymän sekä tietohistorian enintään kolmen vuoden ajalta.

### 6.2 Asiakkaan konsernin ulkopuoliset käyttäjät

Tämän IBM SaaS -tuotteen tapauksessa Asiakas voi antaa käyttöoikeuden Asiakkaan konsernin ulkopuolisille käyttäjille. Sellaisten käyttäjien katsotaan olevan IBM SaaS -tuotteen käyttäjiä, ja heille annetaan asianmukaiset käyttöoikeudet. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että IBM SaaS -käyttäjät noudattavat näitä ehtoja.

### 6.3 Käyttäjäroolit

Aktiivinen maksunsaaja tarkoittaa Palvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa, joka on tällä hetkellä suoraan tai välillisesti Asiakkaan palveluksessa ja joka on IBM SaaS -tuotteen hallinnoima tai jäljittämä moduuliprosessien tulosteiden muodostamista ja/tai niiden vastaanottamista varten, mukaan lukien (näihin rajoittumatta) luotot ja maksutapahtumat.

Passiivinen maksunsaaja tarkoittaa Palvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa, joka ei ole tällä hetkellä suoraan tai välillisesti Asiakkaan palveluksessa, mutta joka on edelleen IBM SaaS -tuotteen hallinnoima tai jäljittämä.

### 6.4 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty muuhun kuin tuotantokäyttöön, IBM SaaS -tuotetta voidaan käyttää vain Asiakkaan muihin kuin tuotantoaktiviteetteihin, joita voivat olla (näihin rajoittumatta): testaus, suoritusnopeuden säätö, vianmääritys, vertailuanalyysi, välivaiheikäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä.

### 6.5 Data History Premium

Jos asiakas on oikeutettu Data History Premium -palvelun käyttöön, IBM SaaS -tuote tallentaa historiatiedot enintään seitsemän vuoden ajalta.

### 6.6 Vaatimustenmukaisuuden hallintaohjelmat

Asiakkaan on mahdollista käyttää IBM SaaS -tuotetta apuna vaatimustenmukaisuuteen liittyvien velvoitteiden täyttämiseksi. Velvoitteet voivat perustua lakeihin, säädöksiin, standardeihin tai käytäntöihin. Mitään IBM SaaS -tuotteessa annettuja ohjeita tai ehdotettuja käyttötapoja ei ole tarkoitettu lainopillisiksi, kirjanpitoon liittyviksi tai muiksi asiantuntijan neuvoiksi, ja Asiakasta kehoitetaan hankkimaan omat lainopilliset ja muut neuvonantajansa. Asiakas vastaa yksin sen varmistamisesta, että Asiakas ja Asiakkaan toimet, sovellukset ja järjestelmät vastaavat kaikkien sovellettavien lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimuksia. IBM SaaS -tuotteen käyttö ei takaa lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimustenmukaisuutta.

### 6.7 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.

### 6.8 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää saavan hyötyä IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei

Asiakas toimii IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## Liite A

IBM Cognos Territory and Quota Management (IBM SaaS -tuote) automatisoi myyntitapahtumahyvityksiin oikeutettujen maksunsaajien ja/tai alueiden selvityksen arvioimalla hyvityksiin ja alueisiin liittyvät säännöt. Lisäksi tuotteessa on toimintoja, joiden avulla voi hallita myyntiperusteisten kiintiöiden jakamista ja merkintää. IBM SaaS -tuote on kokonaan Web-perustainen ratkaisu, jonka kaikkia toimintoja kaikki käyttäjät käyttävät Web-selaimella. Toimintoja ovat esimerkiksi hyvityssääntöjen ja organisaatiohierarkioiden määrittely sekä raporttien luonti ja kiintiöiden hallinta.

Tämä Palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

Tätä IBM:n Asiakkaille toimittamaa Palvelutasosopimusta (SLA-sopimus) koskevat seuraavassa kuvatut ehdot. 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. "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- b. "Käytettävyyshyvytys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvytys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. "Vaade" tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakkaan Valtuutettu yhteyshenkilö lähettää IBM:lle tämän SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. "Sopimuskuukausi" tarkoittaa jokaista Palvelukauden 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).
- e. "Asiakas" tarkoittaa Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, maksuveloitteet mukaan luettuina.
- f. "Seisonta-aika" tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelun tuotantojärjestelmä on pysähtyneenä eivätkä ketkään Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Palvelu ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - järjestelmän suunniteltu seisonta-aika
  - ylivoimainen este (force majeure)
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa Palvelua käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
  - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrittelyissä tai ohjeissa.
- g. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

- h. "Ylivoimainen este" tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaistoimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia Palvelun käytön estäviä seikkoja, jotka eivät kohtuullisin ponnistuksin ole olleet IBM:n hallittavissa.
- i. "Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika" tarkoittaa Palvelun suunniteltua käyttökatkosta palvelun ylläpitotoimia varten.
- j. "Palvelu" tarkoittaa IBM SaaS -tuotteita, joita tämä SLA-sopimus koskee. Tuotteet on nimetty tämän SLA-sopimuksen ensimmäisellä sivulla. Tämä SLA-sopimus koskee kutakin Palvelua erikseen, ei Palveluja yhteisesti.
- k. "Palvelutaso" tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

## 2. Käytettävyyshyvitykset

Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että Asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen Palvelun IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöistä ohjeistetaan. Tapahtumasta ja sen ensimmäisestä ilmenemiskerrasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöt edellyttävät. Pyyntö on kirjattava kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön.

Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.

Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on toimitettava IBM:lle kaikki Vaadetta koskevat, kohtuudella edellytettävät tiedot, mukaan lukien rajoituksitta yksityiskohtaiset kuvaukset kaikista asiaankuuluvista Tapahtumista sekä Palvelutasosta, joka ilmoituksen mukaan on alittunut.

IBM mittaa sisäisesti yhdistetyn kokonaisseisonta-ajan kunkin Sopimuskuukauden ajalta. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan kestoon, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen yhdistetty kokonaiskäytettävyys. Menettely esitetään jäljempänä olevissa taulukoissa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.

Yhdistetyissä palveluissa (erillisissä Palveluissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvitys lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen Palvelun kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen Palveluun. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvityksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin Palvelulle Sopimuskuukauden aikana.

Palveluissa, jotka on hankittu osana Enterprise Software and Services Option (ESSO)- tai Software and Services Special Option (SSSO) -palveluvaihtoehtoa taikka Open Infrastructure Offering (OIO) -sopimuksella, Käytettävyyshyvitys lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevan Palvelun Liikesuhteessa sovellettavan SVP-tason (Relationship SVP, RSVP-taso) perusteella. Asiakkaalla on mahdollisuus saada yksi kolmasosa (1/3) Käytettävyyshyvityksestä.

Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.

**TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.**

### 3. Palvelutasot

Palvelun käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

| Käytettävyysprosentti | Käytettävyysshyvyys<br>(% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta,<br>jota Vaade koskee) |
|-----------------------|--|
| 99–99,75 %            | 2 %  |
| 95–98,99 %            | 5 %  |
| Alle 95,0 %           | 10 %   |

Käytettävyysprosentti lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla. Tuloksena saatava murtoluku ilmoitetaan prosenttilukuna.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 476 minuuttia Seisonta-aikaa

|   |  |
|---|--|
| 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia<br>– 476 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 724 minuuttia<br><hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia | = 5 prosentin Käytettävyysshyvyys, jonka perusteena on 98,9 prosentin Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana |
|---|--|

### 4. Poikkeukset

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

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
  - muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
  - vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät tai vieraat tai Palveluun osallistuvat tahot
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytäntöjen tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia velvoitteitaan, mukaan lukien mikä tahansa maksuvelvoitteen rikkominen.