

## IBM Social Media Analytics (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/>.

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

ToU-ehdot 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 -tuote

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

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **Asiakirja** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakirja tarkoittaa rajattua tietomäärää, jonka alun ja lopun osoittavat asiakirjan alku- ja lopputietue, tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotteeseen määritettyä fyysistä tai sähköistä asiakirjalajia, muun muassa seuraavia (niihin rajoittumatta): laskut, myyntitoimeksiannot, ostotilaukset, tarjoukset, tavaraluettelot, suunnitelmat, palautukset, lähetykset, kuitit ja rahoitusvälineet. Kukin Tuhannen asiakirjan käyttöoikeus edustaa yhtä Tuhatta asiakirjaa. Tuhannen asiakirjan käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Asiakirjojen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Asiakirjojen käyttöoikeuksia myydään 250 000 kappaleen erissä.

- b. **Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

### 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.

#### 3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

#### 3.3 (Henkilötyövoimaan perustuvien) etäpalvelujen maksut

Social Media Analytics (SaaS) Jump Start -palvelutuote laskutetaan etukäteen siten kuin Sopimusasiakirjassa määritetään. Palvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

### 4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

#### 4.1 Automaattinen uusiminen

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

#### 4.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttölupatodistuksessa todetaan, 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 Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", 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 yhteistyökumppanilta.

### 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan verkossa käytettävissä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä Tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimitettavien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä sitä 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.

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

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Lisämääritelmät

**IBM SaaS -tuote** (määritetty Sopimuksessa) on ohjelmistopalvelu, joka ei sisällä Sisältöä, Kolmannen osapuolen sovelluksia eikä Kolmannen osapuolen sivustoja.

**Analyysiraportit** tarkoittavat tietoja tai tulosteita, jotka syntyvät, kun Sisältöä analysoidaan ja siitä johdetaan tietoja.

**Sisältö** tarkoittaa Asiakkaan toimittamia tietoja, ohjelmistoja ja dataa, rajoituksetta myös Asiakkaan tai Asiakkaan valtuuttaman käyttäjän luomia, toimittamia, palvelimeen siirtämiä ja muutoin siirtämiä henkilötietoja, hypertekstiä, merkintäkieltä, tiedostoja, komentosarjoja, ohjelmia, tallenteita, ääni-, musiikki-, grafiikka- ja kuvatiedostoja sekä sovelmia tai palvelinsovelmia. Sisältöön kuuluvatosittain tai kokonaan Asiakkaan toimittamat tai Asiakkaan puolesta toimitetut tiedot ja data sekä Kolmannen osapuolen sivustoissa olevat tiedot ja data, joita IBM:n tai sen Toimittajat käyttävät Asiakkaan puolesta.

**Kolmannen osapuolen sovellukset** tarkoittaa muun tahon kuin IBM:n toimittamia sovelluksia ja ohjelmistoja, jotka ovat yhteentoimivia IBM SaaS -tuotteen kanssa.

**Kolmannen osapuolen sivustot** tarkoittaa kolmannen osapuolen Web-sivustoja, mukaan lukien (mutta niihin rajoittumatta) sivustot, joissa on sosiaalisen median sisältöä, esimerkiksi Facebook, Klout ja Twitter.

**Twiitin tunnus** tarkoittaa kullekin viestille (Twiitille) luotua yksilöllistä tunnusnumeroa.

**Twiitti** tarkoittaa kenen tahansa Twitter-palvelun loppukäyttäjän palvelussa julkaisemaa enintään 140 merkin mittaista viestiä.

**Twitter-palvelun sisältö** tarkoittaa Twiittejä, Twiittien tunnuksia, Twitter-palvelun loppukäyttäjien julkisia profiilitietoja sekä kaikkia muita Asiakkaan käyttöön tarjottavia Twitter-palvelun tietoja.

**Twitter-palvelun merkit** tarkoittaa Twitter-nimeä tai -logoja, jotka IBM tuo Asiakkaan käyttöön. Asiakkaan Twitter-palvelun merkkien käyttöä säännellään tällä Sopimuksella sekä Twitter Brand Assets and Guidelines -ohjeilla, jotka ovat saatavana osoitteessa <https://Twitter.com/logo>.

### 6.2 Sisäinen käyttö

Sopimuksessa esitettyjen IBM SaaS -tuotteen käyttöä koskevien rajoitusten lisäksi on voimassa rajoitus, jonka mukaan raportit, tulokset ja muut IBM SaaS -tuotteen avulla hankitut tulostiedot on tarkoitettu ainoastaan Asiakkaan sisäiseen käyttöön, eikä niitä saa hyödyntää palvelujen toimituksessa kolmansille osapuolille. Asiakas ei saa lisensoida edelleen, vuokrata eikä vuokrarahoittaa raportteja, tuloksia tai muita IBM SaaS -tuotteen avulla hankittuja tulostietoja kolmansille osapuolille eikä muutoin tarjota niitä kolmansien osapuolten saataville.

### 6.3 Sisällön käyttö, Kolmannen osapuolen sovellukset ja Kolmannen osapuolen sivustot

IBM SaaS -tuotteen avulla Asiakas voi valita Kolmannen osapuolen sovellusten ja Kolmannen osapuolen sivustojen Sisältöä ja käyttää sitä IBM SaaS -tuotteessa. IBM ja sen toimittajat eivät omista eivätkä valvo Sisältöä eivätkä myöskään lisensoi sitä tai muutoin myönnä siihen mitään oikeuksia. Sisällössä voi olla luvatonta, epätasällistä, harhaanjohtavaa, sopimatonta tai muutoin paheksuttavaa aineistoa. IBM:llä tai sen toimittajilla ei ole mitään velvollisuutta tarkastaa, suodattaa, todentaa, muokata tai poistaa mitään Sisältöä. IBM tai sen toimittajat voivat kuitenkin oman harkintansa mukaan tehdä näin.

IBM SaaS -tuote voi sisältää ominaisuuksia, jotka on suunniteltu yhteentoimiviksi Kolmannen osapuolen sovellusten ja Kolmannen osapuolen sivustojen kanssa (esimerkiksi Facebook- tai Twitter-sovellusten kanssa). Sopimuksessa edellytettyjen Sisältöön liittyvien valtuutusten lisäksi Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle Sisältöön, Kolmannen osapuolen sovelluksiin ja Kolmannen osapuolen sivustoihin liittyvät valtuutukset ja käyttöoikeudet, jotka tarvitaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön Asiakkaan puolesta. Asiakas saattaa joutua tekemään erillisiä sopimuksia saadakseen käyttöoikeuden Sisältöön, Kolmannen

osapuolen sovelluksiin ja Kolmannen osapuolen sivustoihin. IBM ei ole minkään tällaisen erillisen sopimuksen sopijapuoli, ja näiden ToU-ehtojen nimenomaisena ehtona Asiakas sitoutuu noudattamaan mainittujen erillisten sopimusten ehtoja.

Kun Asiakas käyttää sisältöä, jota Asiakas käsittelee tämän IBM SaaS -tuotteen osana, Asiakkaan on noudatettava seuraavia ehtoja: (a) Asiakas analysoi Sisällön ja tuottaa Analyysiraportit IBM SaaS -tuotteen toimintojen sallimalla tavalla ja (b) Asiakas esittää Sisällön vain IBM SaaS -tuotteessa.

Jos Asiakas esittää Twitter-palvelun sisältöä, Asiakkaan on noudatettava Twitter-palvelun sisällön esittämistä koskevia vaatimuksia, jotka ovat saatavana osoitteessa <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Jos Asiakas käyttää tämän SaaS-tuotteen osana Twitter-palvelun sisältöä, Asiakkaan on esitettävä Twitter-palvelun merkkejä vain ilmaistakseen, että Twitter on Twitter-palvelun sisällön lähteenä, kuten näissä ehdoissa määritetään.

## 6.4 Rajoitukset

Sopimuksessa määritettyjen IBM SaaS -tuotteen käyttöehtojen lisäksi Asiakas ei saa

- a. käyttää Kolmannen osapuolen sivustoja, Kolmannen osapuolen sovelluksia tai Sisältöä IBM SaaS -tuotteen avulla esimerkiksi (mutta näihin rajoittumatta) kopiointiin, muokkaukseen tai johdannaisteosten luontiin, jos tällainen toiminta loukkaa sovellettavia tietosuojalakeja tai mitä tahansa muita lakeja, mitä tahansa kolmannen osapuolen lisenssien tai sopimusten ehtoja taikka mitä tahansa muita ehtoja tai rajoituksia
- b. jaella, esitellä, näyttää tai muutoin tuoda IBM SaaS -tuotetta tai Sisältöä minkään kolmannen osapuolen saataville, ellei Sisällön tuottaja ole sopimuksella antanut tähän lupaa
- c. käyttää IBM SaaS -tuotteen mitään osaa kilpailevan tuotteen tai palvelun luontiin tai edistämiseen
- d. koostaa, tallentaa välimuistiin tai tallentaa Sisältöön sisältyviä paikkatietoja tai maantieteellisiä tietoja erilleen Sisällöstä, johon tiedot liittyvät, eikä käytä Sisältöön sisältyviä paikkatietoja tai maantieteellisiä tietoja mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin Twiittiin merkityn sijainnin yksilöintiin
- e. yhdistää Sisältöä muihin tietoihin muutoin kuin niin, että Sisältö on aina selkeästi erotettavissa ja yhdistettävissä lähteeseensä (esimerkiksi Twiittejä ei tule yhdistää muihin tietoihin, elleivät ne pysy selkeästi erotettavissa ja yhdistettävissä Twitter-palveluun)
- f. käyttää IBM SaaS -tuotteen osana käytettäväksi tuotua Sisältöä mihinkään sellaisiin analyyseihin, jotka kohdistuvat pieneen henkilökokoukseen tai yksittäiseen henkilöön ja joiden tarkoitusperä on laiton tai syrjivä
- g. visualisoida, suodattaa tai järjestää Sisältöä sen esittämiseksi julkisesti kuluttajille, mukaan lukien rajoituksetta Sisällön esittäminen joukkomarkkinointimedioissa ja viihdetapahtumissa, verkkopienoisohjelmien integroinneissa tai visualisoinneissa, televisiolähetyksissä, ulkotiloissa käytettävissä sähköisissä mainostauluissa tai muissa vastaavissa medioissa
- h. käyttää Sisältöä tai siitä IBM SaaS -tuotteessa tehtyjä analyyseja mainosverkoston osana, ellei Sisältöön liittyvä Kolmannen osapuolen sivusto tai Kolmannen osapuolen sovellus ole erikseen tällaista käyttöä kirjallisesti hyväksynyt
- i. käyttää Twitter-palvelun sisältöä tai siitä IBM SaaS -tuotteessa tehtyjä analyyseja sellaisen sovelluksen luontiin, joka tuottaa samoja tai samankaltaisia menetelmiä käyttäen säännöllisiä aikasidonnaisia mittatuloksia, joita käytetään televisio-ohjelman suosion kehityksen selvittämiseen tai televisio-ohjelman suosion vertaamiseen suhteessa muihin televisio-ohjelmiin tai osaan niistä
- j. käyttää IBM Saas -tuotteen yhteydessä käytettävän Sisällön käytön aikana saatuja koostettuja käyttötietoja, kuten tietoa Twitter-käyttäjien tai -tilien määrästä, mihinkään tarkoitukseen, ellei Sisältöön liittyvä Kolmannen osapuolen sivusto tai Kolmannen osapuolen sovellus ole erikseen tällaista käyttöä kirjallisesti hyväksynyt
- k. käyttää Sisältöä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin tässä Sopimuksessa sallittuun rajoitettuun käyttötarkoitukseen.

## 6.5 Kolmannen osapuolen toimiin perustuva irtisanominen

### 6.5.1 IBM:n oikeus irtisanomiseen

Sopimuksessa määritettyjen keskeytys- ja irtisanomisoikeuksien lisäksi on voimassa seuraava ehto: jos toimittaja lakkauttaa Kolmannen osapuolen sivuston, Kolmannen osapuolen sovelluksen tai Sisällön

saatavuuden tai määrää ehdot, jotka aiheuttavat olennaisen rasitteen tai riskin IBM:lle ja sen toimittajille, asiakkaille tai mille tahansa kolmannelle osapuolelle, tai jos IBM tietää tai IBM:llä on syytä uskoa, että tietyin sisällön käsittely IBM SaaS -tuotteessa loukkaa minkä tahansa kolmannen osapuolen oikeuksia (mukaan lukien immateriaalioikeudet), IBM voi lakata toimittamasta tähän liittyviä IBM SaaS -tuotteen ominaisuuksia oikeuttamatta Asiakasta mihinkään palautukseen, hyvitykseen tai muuhun korvaukseen.

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa IBM:lle kaikista sellaisista Asiakkaan tietoonsa saamista, Asiakkaan harjoittamaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvistä tapahtumista ja seikoista, jotka voivat johtaa Asiakkaan harjoittaman IBM SaaS -tuotteen käytön vastaiseen vaateeseen tai vaatimukseen. Asiakas toimittaa IBM:lle pyynnöstä kaikki tällaiseen tapahtumaan tai seikkaan liittyvät merkitykselliset tiedot.

### **6.5.2 Asiakkaan oikeus irtisanomiseen**

Sopimuksessa määritettyjen keskeytys- ja irtisanomisoikeuksien lisäksi on voimassa seuraava ehto: jos toimittaja lakkauttaa Kolmannen osapuolen sovelluksen, Kolmannen osapuolen sivuston tai Sisällön saatavuuden tai olennaisesti muuttaa saatavuuden ehtoja ja Asiakas osoittaa kyseisen saatavuuden puutteen merkittävästi ja pysyvästi heikentävän Asiakkaan kykyä käyttää IBM SaaS -tuotetta, Asiakas voi ilmoittaa IBM:lle oikeastaan irtisanoa kokonaan tai osittain IBM SaaS -tuotteen tilauksensa. Tällainen IBM SaaS -tuotteen tilauksen irtisanominen tulee voimaan 30 päivää ilmoituksesta lukien, ellei kyseisten kolmannen osapuolen palvelujen saatavuus ole palautunut 30 päivän irtisanomisajan aikana. Jos irtisanominen tapahtuu tämän kohdan ehtojen mukaisesti, IBM palauttaa Asiakkaalle irtisanottujen tilausten tilauskauden loppuosaa vastaavat etukäteen maksetut maksut irtisanomisen voimaantulopäivän jälkeiseltä ajalta.

Asiakkaalla ei ole mitään oikeutta irtisanomiseen minkään sellaisen IBM:n lausunnon perusteella, joka liittyy IBM SaaS -tuotteen, Kolmannen osapuolen sivuston, Kolmannen osapuolen sovelluksen tai Sisällön tulevaan kehityssuuntaan tai tarkoitukseen. Asiakkaalla ei ole tässä mainitun lisäksi mitään oikeutta irtisanomiseen eikä mihinkään palautuksiin, hyvityksiin tai muuhun korvaukseen kolmannen osapuolen tuotteiden tai palvelujen puuttuvan saatavuuden nojalla.

### **6.6 Käyttö ja tallennus**

Tämän Sopimuksen irtisanomisen tullessa voimaan tai sen voimassaolokauden päättyessä IBM:llä ei ole mitään velvollisuutta tallentaa välimuistiin, tallentaa tai muutoin tuoda saataville mitään Asiakkaan kyselyjä, Sisältöä, tuloksia tai muita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen avulla hankkimia tulostietoja.

### **6.7 Käyttörajoitukset**

Asiakkaan harjoittamaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön saattaa liittyä rajoituksia, esimerkiksi tallennusta ja kyselymäärää koskevia rajoituksia tai muita rajoituksia. Käyttöä koskee myös lisärajoitus, jonka mukaan Asiakas ei saa IBM SaaS -tuotteen avulla valvoa IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä, suorituskykyä tai toimintoja eikä saa käyttää IBM SaaS -tuotetta mihinkään muuhun vertailuanalyysiin tai kilpailuun liittyvään tarkoitukseen. Käyttörajoitukset on esitetty käyttöohjeissa tai IBM SaaS -tuotteen käytönaikaisissa ohjeissa. IBM SaaS -tuote saattaa sisältää tarveperusteisia tietoja, joiden avulla Asiakas voi valvoa käyttöä. Jos Asiakas ylittää käyttörajoitukset, IBM voi harkintansa mukaan yhteistyössä Asiakkaan kanssa vähentää käyttöä niin, että se on käyttörajoitusten mukaista.

### **6.8 Tietosuoja**

Asiakas hyväksyy sen, että IBM saattaa evästeiden ja jäljitystekniikoiden avulla kerätä henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja kootessaan käyttöä koskevia tilastotietoja ja muita tietoja, joiden tarkoituksena on auttaa parantamaan käyttökokemusta ja/tai mukauttaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Tietojen keruussa noudatetaan seuraavassa tietosuojalausumassa esitettyjä käytäntöjä: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **6.9 Tekijänoikeuksien loukkaus**

IBM:n käytäntönä on kunnioittaa muiden immateriaalioikeuksia. Aineiston tekijänoikeuden suojan loukkauksesta voi ilmoittaa Digital Millennium Copyright Act Notices -sivulla osoitteessa <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **6.10 Kielletyt käyttötarkoitukset**

Red Hat kieltää seuraavat käyttötarkoitukset:

Suuririskinen käyttö: Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotetta missään sovelluksessa tai tilanteessa, jossa IBM SaaS -tuotteessa ilmenevä häiriö tai virhe saattaa aiheuttaa henkilön kuoleman tai vakavan ruumiinvamman, fyysisen vahingon tai ympäristövahingon (Suuririskinen käyttö). Suuririskinen käyttö

sisältää esimerkiksi seuraavat käytöt: lentokoneet ja muut joukkoliikennemuodot, ydin- ja kemianteollisuuden laitokset, elämää ylläpitävät järjestelmät, siirännäiset tai kehonsisäiset hoitolaitteistot, moottoriajoneuvot ja asejärjestelmät. Suuririskinen käyttö ei sisällä IBM SaaS -tuotteen käyttöä hallinnollisissa tarkoituksissa, määrittystietojen tallentamisessa, työkaluna suunnittelussa tai määrityksessä tai muissa sellaisissa hallintaa tai ohjausta sisältämättömissä sovelluksissa, joissa ilmenevä häiriö ei voi aiheuttaa kuolemaa, henkilövahinkoa tai vakavaa fyysistä vahinkoa tai ympäristövahinkoa. Nämä ohjausta tai hallintaa sisältämättömät sovellukset voivat viestiä ohjausta tai hallintaa suorittavien sovellusten kanssa, mutta ne eivät saa olla suorasti tai epäsuorasti vastuussa ohjaus- tai hallintatoiminnoista.

### **6.11 Näyteaineisto**

IBM SaaS -tuote voi sisältää komponentteja ja muuta aineistoa, jotka on nimetty Näyteaineistoksi. Asiakas saa kopioida ja muokata Näyteaineistoa ainoastaan sisäistä käyttöä varten sillä ehdolla, että tällainen käyttö on tähän Sopimukseen liittyvien käyttöoikeuksien mukaista, kuitenkin niin, että Asiakas ei saa muuttaa tai poistaa mitään Näyteaineistoon sisältyviä tekijänoikeustietoja tai -merkintöjä. IBM toimittaa Näyteaineiston ilman tukivelvoitetta ja SELLAISENAAN ILMAN MINKÄÄNLAISTA NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN OMISTUSOIKEUTTA, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA JA KOSKEMATTOMUUTTA KOSKEVAT TAKUUT SEKÄ KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT TAI EHDOT TALOUDELLISESTA HYÖDYNNETTÄVYYDESTÄ JA SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN.

### **6.12 Sisältöä koskeva takuu ja vastuunrajoituslauseke**

SOPIMUKSESSA MAINITUSTA TAKUUSTA HUOLIMATTA SISÄLTÖ TOIMITETAAN YKSINOMAAN "SELLAISENAAN" JA "SELLAISENA KUIN SE ON KÄYTETTÄVISSÄ" KAIKKINE VIRHEINEEN JA ASIAKAS KÄYTTÄÄ SISÄLTÖÄ OMALLA VASTUULLAAN. IBM EI ANNA MITÄÄN SISÄLTÖÖN LIITTYVÄÄ NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT, JOTKA KOSKEVAT TALOUDELLISTA HYÖDYNNETTÄVYYTTÄ, LAATUA, SUORITUSKYKYÄ, SOVELTUVUUTTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA TAI OMISTUSOIKEUTTA, SEKÄ TAKUUT, JOTKA PERUSTUVAT LIIKETOIMIIN, KÄYTTÖÖN TAI KAUPPATAPAAN. IBM EI TAKAA SISÄLLÖN KESKEYTYMÄTÖNTÄ JA VIRHEETÖNTÄ KÄYTTÖÄ. TÄMÄ TAKUUTA KOSKEVA VASTUUNRAJOITUS EI EHKÄ OLE VOIMASSA KAIKILLA LAINKÄYTTÖALUEILLA, JA ASIAKKAALLA VOI OLLA SELLAISIA TAKUUTA KOSKEVIA OIKEUKSIA, JOIHIN LIITTYVÄÄ VASTUUTA EI VOI RAJOITTA. KAIKKI TÄLLAISET TAKUUT OVAT VOIMASSA VAIN KOLMEKYMMENTÄ (30) PÄIVÄÄ TÄMÄN SOPIMUKSEN VOIMAANTULOPÄIVÄSTÄ (ELLEI PAKOTTAVASTA LAINSÄÄDÄNNÖSTÄ MUUTA JOHDU). MIKÄÄN IBM:N TÄHÄN SOPIMUKSEEN SISÄLTYVÄ VELVOLLISUUS SUOJATA ASIAKASTA EI KOSKE MILLÄÄN TAVALLA ASIAKKAAN HARJOITTAMAA SISÄLLÖN KÄYTTÖÄ.

### **6.13 Twitter-palvelun käyttöehdot Yhdysvaltain valtionhallinnossa**

Twitter-palvelun sisältö on säädöksen 48 C.F.R.2.101 määritelmän mukainen kaupallinen tuote (commercial item), joka koostuu säädöksen 48 C.F.R. 12.212 määritelmien mukaisesti kaupallisesta tietokone-ohjelmistosta (commercial computer software) ja kaupallisen tietokone-ohjelmiston dokumentaatioista (commercial computer software documentation). Valtionhallinnon edustajat eivät saa käyttää, muokata, jäljentää, julkaista, käsitellä, näyttää, paljastaa tai jaella Twitter-palvelun sisältöä tai luoda siitä johdannaistoita muutoin kuin näissä ToU-ehdoissa on erikseen määritetty. Lisäksi kaikkien Yhdysvaltojen valtionhallinnon edustajien käytön on tapahduttava säädösten 48 C.F.R. 12.212 ja 48 C.F.R. 227.7202-1 - 227.7202-4 ehtojen mukaisesti. Mikäli Asiakas käyttää Twitter-palvelun sisältöä virallisesti Yhdysvaltojen liittovaltion, osavaltion tai paikallistason hallinnon työntekijänä tai edustajana eikä Asiakas ole oikeudellisesti kelpoinen sitoutumaan tämän Sopimuksen tuomio- ja toimivaltaehtoihin tai muihin ehtoihin, kyseiset ehdot eivät koske Asiakasta. Tätä rajoitusta sovelletaan vain siinä laajuudessa kuin sovellettava lainsäädäntö sitä edellyttää. Alihankkija/valmistaja on Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103, USA.

## Liite A

### 1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) on verkkopalvelu, jonka avulla Asiakas voi käyttää tiettyjen Kolmannen osapuolen sovellusten ja/tai Kolmannen osapuolen sivustojen Sisältöä sen mukaan, miten Kolmannen osapuolen sivustot ja/tai Kolmannen osapuolen sovellukset ovat käytettävissä. Lisäksi IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voivat määrittää aiheita, laatia ja lähettää kyselyjä, tehdä vuorovaikutteisia analyyseja sekä tarkastella tuloksia valmiiden raporttien avulla. Asiakas vastaa IBM SaaS -tuotteen käytöstä saatavista tuloksista (myös valinnaisten Jump Start -palvelujen tuloksista).

### 2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start sisältää IBM Social Media Analytics as a Service -tuotteen toimintoihin liittyvän tukipalvelun, jota annetaan IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle enintään 40 tuntia ensimmäisen 90 päivän kauden aikana.

## 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 käyttökätköt 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 soveltuvaa 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 kuukausitilausmaksun 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:

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

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa 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 kokeiluversiot
- 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.