

## IBM Business Process Manager on Cloud

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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services.

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- 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 Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- 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 käyttöoikeudet enimmäismäärälle samanaikaisia käyttäjiä, jotka suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) käyttävät IBM SaaS -tuotetta millä tahansa tavalla Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- Gigatavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Gigatavulla tarkoitetaan tietojen määrää, joka vastaa kahta tavua korotettuna 30. potenssiin (1 073 741 824 tavua). Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Gigatavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (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 IBM SaaS -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Sopimusasiakirjassa.
- e. **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 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa. Asennuksen kertamaksu veloitetaan

- kustakin tilatusta IBM SaaS -ilmentymästä Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti
- kustakin testausympäristön lisätilauksesta Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti
- kustakin prosessien ajonaikaisen ympäristön lisätilauksesta Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan ja laskutusehdon mukaisesti.

#### 3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

#### 3.3 Ylitysmaksut

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

### 4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

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

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, 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 sähköpostitse ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä Tilauskauden aikana sen jälkeen, 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 SaaS -tuotteen ohjeissa sekä IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	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 häiritsee toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Kahden (2) tunnin kuluessa	24/7
2	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, 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
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 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 SaaS -tuotteen 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 Benchmark-testaus

Asiakas saa luovuttaa IBM SaaS -tuotteen tai sen alikomponenttien minkä tahansa benchmark-testin tulokset kolmannelle osapuolelle sillä ehdolla, että Asiakas (A) julkaisee kokonaisuudessaan benchmark-testin menetelmät (esimerkiksi laitteisto- ja ohjelmistoasetukset, asennusmenettelyn ja kokoonpanotiedostot), (B) toteuttaa Asiakkaan benchmark-testauksen niin, että IBM SaaS -tuotetta ajetaan sen määritetyssä käyttöympäristössä ja käyttäen IBM:ltä tai IBM-tuotteita tarjoavilta kolmansilta osapuolilta (Kolmannet osapuolet) saatavia IBM SaaS -tuotteen tuoreimpia soveltuvia päivityksiä, ohjelmakorjauksia ja muita korjauksia, ja (C) noudattaa kaikkia IBM SaaS -tuotteen käyttöohjeissa ja IBM SaaS -tuotetta koskeissa IBM:n Web-tukisivustoissa olevia suoritustehon säädön ja parhaiden käytäntöjen opastuksia. Jos Asiakas julkaisee IBM SaaS -tuotteen minkä tahansa benchmark-testien tulokset, IBM:llä ja Kolmansilla osapuolilla on oikeus Asiakkaan ja IBM:n tai Kolmansien osapuolten välisen minkä tahansa sopimuksen mahdollisesti sisältämistä ristiriitaisista ehdoista huolimatta julkaista Asiakkaan tuotteisiin liittyvien benchmark-testien tulokset sillä ehdolla, että IBM tai Kolmannet osapuolet noudattavat edellä olevien kohtien (A), (B) ja (C) vaatimuksia testatessaan Asiakkaan tuotteita.

### 6.3 Evästeet

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.

## **6.4 Nopeusominaisuudet ja näyteaineisto**

IBM SaaS -tuote voi sisältää komponentteja lähdekoodimuodossa (Lähdekoodikomponentteja) ja muuta aineistoa, jotka on nimetty Näyteaineistoksi. Asiakas saa kopioida ja muokata Lähdekoodikomponentteja ja Näyteaineistoa ainoastaan sisäistä käyttöä varten sillä ehdolla, että Asiakas ei muuta tai poista mitään Lähdekoodikomponentteihin tai Näyteaineistoon sisältyviä tekijänoikeustietoja tai -merkintöjä. IBM toimittaa Lähdekoodikomponentit ja 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.

## **6.5 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 hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## Liite A

### 1. IBM SaaS -tuotteen yleiskuvaus ja toiminnot

IBM SaaS -tuote on liiketoimintaprosessien hallintaympäristö, joka auttaa liiketoimintaprosessien tarkastelussa ja hallinnassa. IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät prosessien suunnittelu-, toteutus-, valvonta- ja optimointiominaisuudet.

Asiakkaan on hankittava tietty määrä Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksia voidakseen käyttää seuraavia IBM SaaS -toimintoja:

#### 1.1 Käyttöympäristö

Yksittäinen IBM SaaS -ilmentymä sisältää erilliset kehitys- ja testausympäristöt sekä erillisen prosessien ajonaikaisen ympäristön. Ympäristöjen ominaisuudet ovat seuraavat:

- Kehitysympäristö – virtuaalinen Process Center Advanced -ympäristö, johon sisältyy vähintään yksi palvelinryhmäjäs. Kehitysympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymän tekijäkäyttöoikeuksien oletusmäärään ja mahdollisesti hankittujen tekijän lisäkäyttöoikeuksien määrään.
- Testausympäristö – virtuaalinen Process Server Advanced -ympäristö, johon sisältyy yksi palvelinryhmäjäs. Testausympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymää varten hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksien määrään.

Prosessien ajonaikainen ympäristö – jatkuvan käytettävyyden Process Server Advanced -ympäristö, johon sisältyy vähintään kaksi palvelinryhmäjäsentä ja jatkuvan käytettävyyden tietokantapalvelinryhmä. Ympäristökokonaisuus on valmis tuotantokäyttöön. Prosessien ajonaikaisen ympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymää varten hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksien määrään.

#### 1.2 Käytön mahdollistava ohjelmisto

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät seuraavat Käytön mahdollistavat ohjelmistot:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer.

#### 1.3 Designer-työkalujen käyttöoikeus

Asiakas voi ladata Käytön mahdollistavan ohjelmiston (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer) käyttöönsä kehittääkseen prosessisovelluksia. Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa ajetaan Asiakkaan työasemajärjestelmässä, ja se on etäyhteydessä IBM SaaS -tuotteeseen.

#### 1.4 Designer-työkalujen käyttäjärajoitus

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy enintään viiden (5) IBM SaaS -tuotteen käyttäjän käyttöoikeus Käytön mahdollistavaan ohjelmistoon (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer).

#### 1.5 Yksityinen näennäisverkko – Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS -tuote sisältää yhden valinnaisen ohjelmaperustaisen VPN-yhteyden, joka on tarkoitettu suojattuun ja salattuun tietoliikenteeseen IBM SaaS -tuotteen ja sen ulkopuolisten järjestelmien välillä, myös IBM SaaS -tuotteen ja Asiakkaan verkossa olevien järjestelmien välillä. Tietoja VPN-yhteydestä toimitetaan kirjallisesta pyynnöstä. Pyyntö tulee lähettää osoitteeseen [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com).

#### 1.6 Tilin pääkäyttäjä

Asiakas saa IBM SaaS -tuotteen mukana Tilin pääkäyttäjän käyttäjätunnuksen ja salasanan, joiden avulla käyttöympäristöä pääsee käyttämään. Tilin pääkäyttäjä voi hallita IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän käyttöoikeutta käyttöympäristöön sekä määrittää ja poistaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän rooleja. Tilin pääkäyttäjä voi myöntää muille IBM SaaS -tuotteen käyttäjille pääkäyttäjän oikeudet.

#### 1.7 IBM SaaS -tuotteen etusivu

IBM SaaS -tuotteen etusivun avulla IBM SaaS -tuotteen käyttäjät voivat käyttää rooliinsa määritettyjä IBM SaaS -käyttöympäristön ominaisuuksia.

## 1.8 Käyttäjien hallintasivu

Käyttäjien hallintasivulla Tilin pääkäyttäjät voivat luoda ja poistaa uusia käyttäjiä sekä määrittää rooleja. IBM SaaS -tuotteen käyttäjät voivat hallita käyttäjien hallintasivulla omia käyttäjätietojaan. IBM SaaS -tuotteen käyttäjät voidaan määrittää yhteen tai useampaan rooliin, joiden perusteella heillä on oikeus käyttää tiettyjä roolikohtaisia IBM SaaS -tuotteen ominaisuuksia.

## 1.9 Sähköposti-ilmoitukset

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvä ilmoitustoiminto ilmoittaa IBM SaaS -tuotteen käyttäjille IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksista, roolimäärityksistä ja salasanan vaihdoista. Toiminto lähettää myös pääkäyttäjille ilmoituksia IBM SaaS -tuotteen tilasta ja ajoitetuista muutoksista.

## 1.10 Päivittäinen automaattinen online-varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuote tekee päivittäin varmistuskopion, jota käytetään tarvittaessa IBM SaaS -tuotteen automaattiseen palautukseen. Varmistuskopio salataan, ja sitä säilytetään samalla maantieteellisellä alueella sijaitsevassa toisessa konesalissa.

## 1.11 Automatisoitu valvonta ja elvytys

IBM SaaS -tuote valvoo palvelun käytettävyyttä ja toteuttaa elvytyksen, jos palvelu ei vastaa tai yhteys siihen katkeaa.

## 2. IBM SaaS -tuotteen valinnaiset ominaisuudet

### 2.1 Lisätekiäjät

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisää IBM SaaS -tuotteen käyttäjän käyttöoikeuksia Käytön mahdollistavaan ohjelmistoon (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer).

### 2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisää testausympäristöjä muuhun kuin tuotantokäyttöön. Kussakin testausympäristössä on erillinen virtuaalinen Process Server -ympäristö. Tämän ympäristön kapasiteetti perustuu testausympäristöä varten hankittujen käyttöoikeuksien määrään.

### 2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisää prosessien ajonaikaisia ympäristöjä tuotantokäyttöön tai muuhun kuin tuotantokäyttöön. Tämän ympäristön kapasiteetti perustuu prosessien ajonaikaista ympäristöä varten hankittujen käyttöoikeuksien määrään.

### 2.4 Lisätallennustila

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisätallennustilaa sisäistä BPM-tietokantaa ja upotettua asiakirjavarastoa varten. Tallennustilan määrä (gigatavukiintiöt vaihtelevat virtuaalijärjestelmän mukaan) voidaan käyttää yhdessä ympäristössä, tai se voidaan jakaa useiden ympäristöjen kesken samassa IBM SaaS -ilmentymässä.

### 2.5 Lisämuisti

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisämuistia esimerkiksi silloin, kun prosessiratkaisun muistivaatimukset ylittävät hankitun käyttäjämäärän sisältämän laskentakapasiteetin. Muistin määrä (hankitaan 16 gigatavun kokoisina kiintiöinä) voidaan käyttää yhdessä ympäristössä, tai se voidaan jakaa useiden ympäristöjen kesken samassa IBM SaaS -ilmentymässä.

### 2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional -palvelu sisältää etäkäyttöoikeudet ODC-verkkoportaaliin enintään viidelle (5) ohjelmistokehittäjälle (Tilaaajan yhteyshenkilölle). Tilaaajan yhteyshenkilöillä on ympärivuorokautiset käyttöoikeudet tietokirjaston artikkeleihin sekä ratkaisujen nopeuttajiin ja ratkaisuresursseihin sekä rajoittamattomat oikeudet lähettää pyyntöjä kysymys–vastaus-muodossa ODC-asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajalle ja asiantuntijoille. Tilaaajan yhteyshenkilöt voivat pyytää apua missä tahansa BPM on Cloud -tuotteeseen liittyvässä asiassa, myös käyttöympäristön arkkitehtuuriin, ratkaisujen toteutukseen ja toimitusmenetelmiin liittyvissä asioissa.

### 2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise -palvelu sisältää etäkäyttöoikeudet ODC-verkkoportaaliin enintään kymmenelle (10) ohjelmistokehittäjälle (Tilaaajan yhteyshenkilölle). Tilaaajan yhteyshenkilöillä on ympärivuorokautiset käyttöoikeudet tietokirjaston artikkeleihin sekä ratkaisujen nopeuttajiin ja

ratkaisuresursseihin sekä rajoittamattomat oikeudet lähettää tilauskauden aikana pyyntöjä kysymys– vastaus-muodossa ODC-asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajalle ja asiantuntijoille. Tilaajan yhteyshenkilöt voivat pyytää apua missä tahansa BPM on Cloud -tuotteeseen liittyvässä asiassa, myös käyttöympäristön arkkitehtuuriin, ratkaisujen toteutukseen ja toimitusmenetelmiin liittyvissä asioissa. Tilaajan yhteyshenkilö voi pyytää IBM On Demand Consulting -palvelusta neuvontaa yhdessä sovittujen toimitettavien lopputuotosten käsittelyssä määrätyn ajan ja enintään 24 tuntia tilauskuukautta kohden. Toimitettavat lopputuotokset saattavat sisältää ohjelpalveluja tietyihin malliesimerkkeihin tai tuotantovalmiiseen ratkaisukoodiin. Tilaajan yhteyshenkilö voi osallistua myös viikoittaisiin tilanpäivityspuheluihin IBM ODC -asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajan kanssa. IBM voi Asiakkaan kanssa solmittavan erillisen kirjallisen sopimuksen perusteella antaa sellaisiin toimitettaviin lopputuotoksiin liittyvää neuvontaa, joiden toteutus kestää yli 24 tuntia tilauskuukautta kohden.

## **2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia ohjelmistokehittäjien lisäkäyttöoikeuksia ODC Professional- tai Enterprise-tuotteiden sisältämien ohjelmistokehittäjäoikeuksien lisäksi.

## **2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services**

Migration Services -palvelut voivat auttaa BPM-sovelluksen siirtämisessä paikallisesta ympäristöstä BPM on Cloud -ympäristöön. Siirron arviointiin kuuluvat esimerkiksi seuraavat työvaiheet: nykyisten järjestelmien laitteisto- ja ohjelmistokokoonpanon analysointi, nykyisen BPM-sovelluksen (myös version yhteensopivuuden) analysointi sekä hyödyllisimpien siirtovaihtoehtojen arviointi. Siirron suunnitteluun ja toimitukseen kuuluvat esimerkiksi avustaminen siirtosuunnitelman laatimisessa sekä avustaminen siirron toteutuksessa käyttäen artefaktisiirron ja sovelluskohtaisen siirron työkaluja. Tilaus sisältää enintään 30 tuntia siirtoon liittyvää työtä ja rajoittamattoman tuen kysymysten vastauspalveluna tilauskuukautta kohden. Tähän tilaukseen liittyvä työ tehdään etäpalveluna (jossa käytetään työkaluna esimerkiksi näytön jakamista). IBM voi Asiakkaan kanssa solmittavan erillisen kirjallisen sopimuksen perusteella antaa sellaisiin toimitettaviin lopputuotoksiin liittyvää neuvontaa, joiden toteutus kestää yli 30 tuntia tilauskuukautta kohden tai joissa tarvitaan muuta kuin etäpalvelua.

## Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttölupatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

### 1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhtä kahdestoistaosaa (1/12).

### 2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilausmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 60 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 60 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 140 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,86 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana
--	---