

IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot

IBM Cognos TM1 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/>.

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

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

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

Osa 1 – IBM:n ehdot

1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksikköjä:

- a. Valtuutettu käyttäjä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. 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.
- c. Ilmentymä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää ilmentymää varten on hankittava riittävä käyttö lupa Asiakkaan Käyttö lupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- d. 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

3.1 Laskutustavat

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

- a. koko tilattu kausi etukäteen
- b. Kuukausittain (jälkikäteen)
- c. Neljännesvuosittain (etukäteen)
- d. Vuosittain (etukäteen)

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

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

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

3.3 Ylitysmaksut

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

4. Tilin luonti ja käyttöoikeus

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

5. Etäpalvelut

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud -etäpalvelu sisältää enintään 80 tuntia valmennusta ja avustusta, ja siihen kuuluvat avustaminen ensimmäisen IBM TM1 on Cloud (CTM1oC) -käyttötapauksen yksilöinnissä sekä valmennus projektisuunnittelussa, IBM CTM1oC -käyttönoton aloituksessa, IBM CTM1oC -raporttien laatimisen hyväksi todetuissa käytännöissä ja IBM CTM1oC -tuotteen ylläpidossa ja hallinnassa. Palvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

6. Tilauskauden uusiminen

6.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

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

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

6.2 Jatkuva laskutus

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

6.3 Asiakkaan uusittava

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

7. Tekninen tuki

Tilauskauden 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.

8. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

8.1 Perustuote

Jokainen IBM SaaS -tuote sisältää yhden tuotantoilmentymän, yhden muun kuin tuotantoympäristön ilmentymän, yhden suorituskyvyn hallinnan mallinnusohjelman lisenssin, enintään 32 gigatavua (Gt) RAM-muistia ja 200 Gt yhteiskäyttöistä kansiotilaa TM1-tietokantatason käyttöön. Perustuotteeseen kuuluu ylläpito moniyritysympäristössä, jossa on käytössä hallinnoitu virtualisointiohjelmisto.

8.2 Yhden yrityksen Premium-tuote

Mikäli IBM SaaS -tuotteen ilmoitetaan olevan "yhden yrityksen Premium-tuote", IBM SaaS -tuote sisältää enintään 512 gigatavua (Gt) RAM-muistia TM1-tietokantatason käyttöä varten. Tällöin tuotetta ylläpidetään yhden yrityksen ympäristössä ja käytössä on joko hallinnoitu virtualisointiohjelmisto ja/tai oma fyysinen palvelin.

8.3 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

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

8.4 Kumuloituvat käyttöoikeudet

Valtuutettu käyttäjä ja Käyttöoikeus eivät ole vaihtoehtoisia tapoja IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrittämiselle. Asiakkaan on hankittava IBM SaaS -tuotteelle sekä Käyttöoikeus että tarvittava määrä Valtuutettujen käyttäjien käyttöoikeuksia IBM SaaS -tuotteen käyttäjiä varten.

8.5 Ei takuuta vaatimustenmukaisuudesta

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, kirjantalletukseen liittyviksi tai muiksi asiantuntijan neuvoiksi, ja Asiakasta kehoitetaan hankkimaan omat lainopilliset ja muut neuvonantajansa. Asiakas vastaa yksin sen varmistamisesta, että Asiakas omat Asiakkaan toimet, sovellukset ja järjestelmät vastaavat kaikkien sovellettavien lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimuksia. Tämän IBM SaaS -tuotteen käyttö ei takaa lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimustenmukaisuutta.

Lisäksi Asiakas hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuote on Asiakasta avustava työkalu, joka ei korvaa Asiakkaan johdon ja työntekijöiden osaamista, arvostelukykyä ja kokemusta annettaessa neuvoja kolmansille osapuolille ja tehtäessä sijoituksiin, muuhun liiketoimintaan ja riskienhallintaan liittyviä päätöksiä. Asiakas vastaa IBM SaaS -tuotteen käytöstä saatavista tuloksista.

8.6 Microsoftin tuotteiden suuririskisen käytön kieltö

Asiakas ei saa käyttää Microsoftin tuotteita missään sovelluksessa tai tilanteessa, jossa Tuotteissa ilmenevä häiriö tai vika 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, elämä ylläpitävät järjestelmät, sisäiset hoitolaitteistot, moottoriajoneuvot ja asejärjestelmät. Suuririskiseen käyttöön ei lukeudu Tuotteiden käyttö hallinnollisissa tarkoituksissa, määritystietojen 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 suoraan tai epäsuorasti vastuussa ohjaus- tai hallintatoiminnoista.

8.7 Kielletyt käyttötarkoitukset

Asiakas ei saa käyttää eikä valtuuttaa muita käyttämään IBM SaaS -tuotetta eikä mitään sen osaa, ei erikseen eikä yhdessä muiden tuotteiden kanssa, seuraavien, suuren turvallisuusriskin sisältävien toimien tukemiseen: ydinvoimalaitosten suunnittelu, rakentaminen, operointi tai kunnossapito, joukkoliikennejärjestelmät, lennonjohtojärjestelmät, asejärjestelmät, ilma-alusten navigointi ja tietoliikenne sekä mikä tahansa muu toiminta, jossa ohjelman häiriö voi johtaa olennaiseen kuolemanvaaraan tai vakavan ruumiinvamman uhkaan.

8.8 Käyttäjäroolit

Huolimatta IBM Cognos Performance Management User on Cloud -tuotteen lisenssisopimuksen ehtoista Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää mitään IBM SaaS -tuotteen Käytön mahdollistavan ohjelmiston seuraavista komponenteista tai toiminnoista:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications (ylläpitotoiminnot)
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow (ylläpitotoiminnot pois lukien käsittelyreittien tarkastus ja hyväksyntä)
- Toiminnot, joita käytetään Remote Desktop Protocol -yhteyksikäytännön avulla

IBM:n käyttöehdot

Osa 2 – Maakohtaiset ehdot

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

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

AMERIKKAA KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILIA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

YHDYSVALLAT

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

AASIAA JA TYYNENMEREN ALUETTA KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

BANGLADESH, BHUTAN JA NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Liite A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS -tuote") on ryhmätyötoiminnot sisältävä, yrityskäyttöön skaalautuva budjetointi-, suunnittelu-, analytiikka-, kannattavuus-, mallinnus-, tuloskortti- ja raportointiratkaisu. Näiden sovellusten tukena on Cognos TM1:n patentoitu, 64-bittinen ja muistiin ladattava analyttisen käsittelyn OLAP-verkkopalvelin, joka tuo käyttöön monimutkaisen ja moniulotteisen tiedon reaaliaikaisen analytiikan.

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy hallintatyöasema, jonka avulla pääkäyttäjät voivat mallintaa ja ottaa käyttöön budjetti-, suunnittelu-, analytiikka-, kannattavuus-, mallinnus-, raportointi-, mittari- ja tuloskorttiratkaisut. Tuotteeseen sisältyvät myös Web-käyttöliittymä, Excel-lisäosa, mobiilisovellus sekä työasemaohjelma hajautettuihin ympäristöihin. Niiden avulla asiakkaat voivat syöttää tietoja, tutkia raportteja ja suorituskykyindikaattoreita sekä -mittareita ja tehdä analyyskejä aina tarvittaessa.

1. Elvytys

Katastrofitilanteessa, jollaisella tarkoitetaan force majeure -tilannetta, kuten ylivoimaista estettä, terroritekoa, työmarkkinataistelua, tulipaloa, tulvaa, maanjäristystä, mellakkaa, sotatilannetta, viranomaisten toimia tai määräyksiä tai viranomaisten asettamia rajoituksia, virusten aiheuttamaa vahinkoa, palvelunestohyökkäyksiä ja muita rikoksia, sähkön- tai vedenjakelun keskeytystä ja verkkoyhteyksien katkeamista tai mitä tahansa muuta IBM:stä riippumatonta kohtuutonta syytä, jonka vuoksi IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä, IBM palauttaa IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön seuraavasti:

- Standard-sopimus – IBM tuo saataville laitteistot, ohjelmistot ja verkkoinfrastruktuurin IBM:n konesaliverkossa siten, että Asiakas voi jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä viimeistään 14 päivän kuluttua.

Ympäristö palautetaan käyttämällä viimeisintä Sisällön varmistuskopiota seuraavassa kuvatulla tavalla siten, että Sisällöstä menetetään tiedot enintään 24 tunnin ajalta.

2. Sisällön varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy Sisällön varmistuskopiointi. Varmistuskopiot tehdään päivittäin ja ne kopioidaan toiseen säilytyspaikkaan ensisijaisessa säilytyspaikassa tapahtuvan force majeure -tilanteen varalta. Täydellinen tietokantakopio tehdään 7 päivän välein ja eroavuusvarmistuskopio tehdään jokaisena täydellistä varmistuskopiointia seuraavana päivänä. IBM säilyttää päivittäiset eroavuusvarmistuskopiot viimeisten 7 päivän ajalta ja täydelliset varmistuskopiot viimeisten 28 päivän ajalta. Varmistuskopiot salataan niiden luonnin jälkeen levypohjaisessa varmistuskopiojärjestelmässä sekä toissijaiseen säilytyspaikkaan lähetyksen ajaksi.

3. Tapaukset, joissa IBM:llä saattaa olla korvausvastuu Katastrofipalautuksen ja Sisällön varmistuskopiointipalvelujen osalta

Joissakin tilanteissa Asiakkaalla voi olla oikeus vaatia IBM:ltä vahingonkorvausta edellä kuvattujen IBM:n Katastrofipalautuksen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluiden sopimusrikkomuksen tai vahingonkorvausvastuun perusteella. Asiakkaalle maksettavan vahingonkorvauksen suuruus on riippumaton vahingonkorvauksen perusteesta (joka voi olla esimerkiksi olennainen sopimusrikkomus, tuottamus, virheellinen tiedonanto tai muu sopimukseen tai oikeudenloukkaukseen perustuva vaade), ja IBM:n vahingonkorvausvastuu, joka liittyy IBM:n velvollisuuksiin Katastrofipalautuksessa ja Sisällön varmistuskopiointipalveluissa, rajoittuu kokonaisuudessaan korvauksiin, jotka voivat olla enintään tässä Sopimuksessa määritetty summa. Henkilövahingot (myös kuolemantapaus) sekä kiinteään ja irtaimeen omaisuuteen kohdistuneet vahingot, joista IBM on lain mukaan vastuussa, eivät kuulu vahinkojen määrään sovellettavan rajoituksen piiriin.

4. Tapaukset, joista IBM ei vastaa Katastrofipalautuksen ja Sisällön varmistuskopiointipalvelujen osalta

IBM JA SEN KÄYTTÄMÄT SOPIMUKSEN PIIRIIN KUULUVIEN TUOTTEIDEN OHJELMISTOKEHITTÄJÄT TAI TOIMITTAJAT EIVÄT OLE MISSÄÄN OLOISSA VASTUUSSA SEURAAVISTA VAHINGOISTA, VAIKKA HEILLE ON ILMOITETTU TÄLLÄISEN VAHINGON MAHDOLLISUUDESTA:

- a. ERITYISET, SATUNNAISET TAI VÄLILLISET VAHINGOT TAI VÄLILLISET TALOUDELLISET VAHINGOT TAI KAIKKI VAHINGOT, JOISTA VOIDAAN TUOMITA RANGAISTUSKORVAUS
- b. SAAMATTA JÄÄNEET VOITOT TAI SÄÄSTÖT TAI MENETETYT LIIKETOIMET TAI LIIKETULOT TAI GOODWILL-ARVOT.

Liite B

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

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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

- "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- "Käytettävyyshyvitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- "Vaade" tarkoittaa vaadetta, joka Asiakkaan Valtuutettu yhteyshenkilö lähettää IBM:lle tämän SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- "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).
- "Asiakas" tarkoittaa Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, maksuvelvoitteet mukaan luettuina.
- "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 järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
- "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, jotka yhdessä aiheuttavat Palvelutason alituksen.
- "Ylivoimainen este" tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaistoimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihameilisiä 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 ylläpitoa 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 kestoan, 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	Käytettävyysshyvyitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, 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 – 476 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 724 minuuttia	= 5% Käytettävyysshyvyitys, jonka perusteena on 98,9 % Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

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 käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia velvoitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta maksuvelvoitteet.