

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/>.

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 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 mittayksiköjä:

- 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. 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 Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- c. 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

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 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. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

6.1 Automaattinen uusiminen

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

6.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttöoikeussopimuksessa 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.

6.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa 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 liikekumppanilta.

7. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana IBM SaaS -tuotteelle toimitetaan teknistä tukea tavalla, joka on määritetty osoitteessa http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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, enintään 64 gigatavua (Gt) RAM-muistia TM1-tietokantatason käyttöön sekä 200 Gt yhteiskäyttöistä kansiotilaa. Perustuotteeseen kuuluu ylläpito moniyrittäisympäristössä, jossa on käytössä hallinnoitu virtualisointiohjelmisto.

8.2 Yhden yrityksen Premium-tuote

Mikäli IBM SaaS -tuotteen ilmoitetaan olevan "Yhden yrityksen" tuote, IBM SaaS -tuote sisältää enintään 512 gigatavua (Gt) RAM-muistia TM1-tietokantatason käyttöön ja 500 Gt yhteiskäyttöistä kansiotilaa. Tällöin tietokantatasoa 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, suoritusstehon säätö, vianmääritys, vertailuanalyysi, välivaiheikäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisista sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä.

8.4 Vähimmäisvaatimukset

Asiakkaalla tulee olla yhden (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud -tuotteen ja yhden (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud -tuotteen vähimmäiskäyttöoikeus.

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 -tuotteesta 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. 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, elämää ylläpitävät järjestelmät, siirännäiset/sisäiset hoitolaitteistot, moottoriajoneuvot ja asejärjestelmät. Suuririskiseen käyttöön ei lukeudu Tuotteiden käyttö hallinnollisissa tarkoituksissa, määritystietojen tallentamisessa, työkaluna suunnittelussa tai määrittämisessä tai muissa sellaisissa hallintaa tai ohjausta sisältävissä 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.

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 turvallisuusrisikin 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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud -tuote voi luoda, muokata ja/tai poistaa TM1-tietokantaobjekteja, hallita suojausta (käyttäjät/ryhmät/valtuudet), suorittaa prosesseja ja ajoittaa töitä, käyttää palvelimen suorituskykytietoja (mittatietokuutiot ja palvelinlokkit), luoda käsittelyreitit ja hallita sitä sekä lukea sen IBM Cognos TM1 -palvelimen tietoja, jossa IBM SaaS -tuote on otettu käyttöön, ja kirjoittaa tietoja tähän palvelimeen.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud -tuote voi lukea sen IBM Cognos TM1 -palvelimen tietoja, jossa IBM SaaS -tuote on otettu käyttöön, ja kirjoittaa tietoja tähän palvelimeen.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud -tuotteella 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 (prosessien luonti)
- 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

8.9 Käytön mahdollistava ohjelmisto

Tähän IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy käytön mahdollistava ohjelmisto IBM Cognos Analysis for Excel. Tuotteeseen voi sisältyä myös muita käytön mahdollistavia ohjelmistoja. Asiakas saa käyttää käytön mahdollistavaa ohjelmistoa ainoastaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä Tilauskauden aikana. Asiakkaalla on lisäksi oikeus käyttää käytön mahdollistavan ohjelmiston sisältämää mallikoodia luodakseen mallikoodin johdannaisteoksia. Niitä on käytettävä tämän käyttöoikeuden ehtojen mukaisesti. Käytön mahdollistava ohjelmisto toimitetaan IBM SaaS -tuotteen osana mahdollisen SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti, ja sitä koskevat soveltuvat lisenssisopimukset.

8.10 Johdannaishyötyjen sijainnit

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

Liite A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS -tuote") on ryhmätyötoiminnot sisältävä, yrityskäyttöön skaalautuva budjetointi-, suunnittelu-, analytiikka-, kannattavuus-, mallinnus-, tulokortti- ja raportointiratkaisu. Näiden sovellusten tukena on 64-bittinen, muistiin ladattava analyttisen käsittelyn OLAP-palvelin, joka tuo käyttöön monimutkaisten ja moniulotteisten tietojen tarveperustaisen, reaaliaikaisen analytiikan.

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy hallintatyöasema, jonka avulla pääkäyttäjät voivat mallintaa ja ottaa käyttöön budjetti-, suunnittelu-, analytiikka-, kannattavuus-, mallinnus-, raportointi-, mittari- ja tulokorttiratkaisut. Lisäksi tuote sisältää seuraavat ominaisuudet: Web-käyttöliittymä, jonka avulla peruskäyttäjät voivat osallistua suunnitelmien laatimiseen sekä tarkastaa ja hyväksyä niitä, käyttää raportteja, tärkeimpiä suorituskykyindikaattoreita ja -mittareita sekä tehdä erikoisanalyseja ja jonka avulla pääkäyttäjät voivat valvoa IBM Cognos TM1 -palvelimen toimintaa; Excel-lisäosa, jonka avulla peruskäyttäjät voivat tutkia, etsiä, raportoida ja analysoida IBM Cognos TM1 -tietoja Microsoft Excel -ohjelmassa; mobiilisovellus, jonka avulla peruskäyttäjät voivat osallistua suunnitelmien laatimiseen sekä tarkastaa ja hyväksyä niitä Apple iPad -laitteessa; hajautettujen ympäristöjen työasemaohjelma, jonka avulla peruskäyttäjät voivat kirjata tietoja, käyttää raportteja, tärkeimpiä suorituskykyindikaattoreita ja -mittareita sekä tehdä erikoisanalyseja.

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää yhden (1) tuotantoilmentymän, yhden (1) muun kuin tuotantoympäristön ilmentymän, enintään 64 gigatavua (Gt) RAM-muistia TM1-tietokantatason käyttöön sekä 200 Gt yhteiskäyttöistä kansiotilaa.

Tähän IBM SaaS -tuotteeseen kuuluu ylläpito moniyrittäjäympäristössä, jossa on käytössä hallinnoitu virtualisointiohjelmisto.

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 ainoastaan yhteiskäyttöistä kansiotilaa koskeva Sisällön varmistuskopiointi. Varmistuskopiot tehdään päivittäin, ja ne toisinnetaan erillisessä konesalissa olevaan toiseen tietokantaan siltä varalta, että ensisijaisessa säilytyspaikassa ilmenee jokin ylivoimainen este (force majeure) -tilanne. IBM säilyttää seitsemän (7) viimeisintä päivittäistä varmistuskopiota. Lisäksi kaksi (2) viikoittaista varmistuskopiota salataan luonnin jälkeen levyperustaisessa varmistuskopiojärjestelmässä sekä lähetyksen ajaksi. Maininnoilla "päivä" ja "päivittäinen" viitataan kalenteripäiviin.

3. Katastrofipalautukseen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluun liittyvät tapaukset, joissa IBM:llä saattaa olla korvausvastuu

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. Katastrofipalautukseen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluun liittyvät tapaukset, joista IBM ei vastaa

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 TAIKKA 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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

- a. "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- b. "Käytettävyyshyvitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvitys 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 Palvelun suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, maksuvelvoitteet 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 pitäytymisen Asiakkaan toimittamisissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamisissa suunnitelmissa, määräyksissä 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, viranomaisoimia, -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 vianmäärittämisessä 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 kokonaisuusajon 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

Saavutettu Palvelutaso Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,75 %	2 %
95–98,99 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

Saavutetun palvelutason prosenttiluku 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 <hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	= 5% Käytettävyys, jonka perusteena on 98,9 % Saavutettu palvelutaso
---	--

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 veloitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta minkä tahansa maksuveloitteen rikkomus.