

## IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot

### IBM Performance Management

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

#### 1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Customers.

#### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavaa mittayksikköä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvo on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelin on fyysinen tietokone, joka koostuu suoritusyksiköistä, muistista ja siirräntälaitteista. Se toteuttaa yhden tai useamman käyttäjän tai työasemalaitteen pyytämiä toimintosarjoja, komentoja tai sovelluksia. Käytettäessä telineitä, blade-kehikoita tai muita vastaavia varusteita jokaisen erillisen fyysisen laitteen (esimerkiksi blade-kehikossa tai telineessä olevan laitteen), joka sisältää edellä mainitut pakolliset komponentit, katsotaan olevan erillinen palvelin. Virtuaalipalvelin on joko virtuaalinen tietokone, joka on luotu osioimalla fyysisessä palvelimessa käytettävissä olevat resurssit, tai osioimaton fyysinen palvelin. Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvon käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen

mittauskauden aikana hallinnoimien Virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvoa. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

### **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 Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti.

### **4. Tilin luonti ja käyttöoikeus**

Kun IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät rekisteröivät käyttöönsä tilin (Tili), IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle Tilin tunnuksen ja salasanan. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät ylläpitävät Tilin tietoaan ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus pyytää, että mitkä tahansa Henkilötiedot, jotka on annettu Tilin rekisteröinnin tai IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä, oikaistaan tai poistetaan Tilin tiedoista. Tällöin kyseiset tiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

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. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot**

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

#### **5.1 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 liikeyhteistyöosastolle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeyhteistyöosasto ei saa mainittua irtisanomisasihmistä päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

#### **5.2 Jatkuva laskutus**

Jos Käyttölupatodistuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikeyhteistyöosastolle 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.

#### **5.3 Asiakkaan uusittava**

Jos Käyttölupatodistuksessa mainitaan, 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 liikeyhteistyöosastolta.

### **6. Tekninen tuki**

IBM SaaS -tuotteen Tekninen tuki on käytettävissä tilauskauden aikana.

**Sähköpostituen ja SaaS-tukiportaalin Palveluajat ovat seuraavat:**

8.00–20.00 Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa maanantaista perjantaihin (ei arkipyhinä)

Tukipalvelun puhelinpäivystys (Yhdysvalloissa): 1 855 221 1166

Sähköposti: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

## Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki:

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki on saatavana vain vakavuustason 1 ongelmille työpäivisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa. Nämä tiedot koskevat IBM SaaS -tuotetta, ellei tässä kohdassa toisin mainita.

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 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

## 7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 7.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 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. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa, että Asiakas hankkii tai on hankkinut 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, oikaista tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

### 7.3 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

Step-up for existing Customers -tuotteiksi nimetyt IBM SaaS -tuotteet (Step-up-SaaS-tuote) edellyttävät, että Asiakas on hankkinut etukäteen tuotteeseen liittyvän, Step-up-SaaS-tuotteen nimestä ilmenevän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Esimerkiksi IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring -tuotteen hankkivilla Asiakkailla tulee olla käyttöoikeudet IBM Tivoli Monitoring -tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan. Asiakkaalla voi olla Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Hankkiessaan Step-up-SaaS-tuotteen Asiakas ei voi hyödyntää tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia organisaation omiin toimitiloihin asennetussa ympäristössä ja Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien yhteydessä. Jos Asiakkaalla on esimerkiksi 23 Hallinnoidun virtuaalipalvelimen käyttöoikeutta tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan ja Asiakas päättää hankkia 10 Step-up-SaaS-tuotteen Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvoon perustuvaa käyttöoikeutta, Asiakkaalla on oikeus valvoa 10:tä Step-up-SaaS-tuotteen Hallinnoitua virtuaalipalvelintä IBM SaaS -tuotteen ympäristössä ja 13:a Hallinnoitua virtuaalipalvelintä toimitiloihin asennetun ohjelmiston avulla.

Step-up-SaaS-tuote ei sisällä siihen liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalvelua. Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun IBM-ohjelmia varten. Asiakkaalla on oltava Step-up-SaaS-tuotteen Tilauskauden aikana voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelu niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyviin IBM-ohjelmiin päättyy tai niitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Step-Up-SaaS-tuotteeseen päättyy.

#### **7.4 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 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

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) -tuote antaa mahdollisuuden valvoa peruskäyttäjien käyttökokemusta ja resursseja. Sen ansiosta käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat saadaan ratkaistua nopeasti ja tehokkaasti.

Entry-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tunnistaa sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näytetään eriteltyinä kunkin komponentin mukaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnyksarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) -tuote tarjoaa yksityiskohtaisia vianmäärittystietoja, joiden avulla voidaan määrittää sovelluksen suorituskykyongelmien perussyy ja ratkaista ongelmat nopeasti.

Diagnostics-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella sovelluspalvelimiensa keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Suorituskykytiedot näytetään eriteltyinä kooditasolla. Lisäksi tuote sisältää tärkeitä vianmäärittystietoja, kuten konteksti- ja pinonseurantatietoja.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) -tuote antaa mahdollisuuden seurata peruskäyttäjien käyttökokemusta ja tapahtumia sekä valvoa resursseja. Näin käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat voidaan ratkaista nopeasti ja tehokkaasti.

Käyttäjien käytettävissä ovat seuraavat toiminnot:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Tapahtumien seurannan avulla käyttäjät voivat yksilöidä sovelluksen suorituskyvyn pullonkauloja kaikissa valvonnan piirissä olevissa selaimissa, Web-palvelimissa ja sovelluspalvelimissa.

- Käyttäjät voivat selvittää sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näkyvät tuettujen mobiililaite- ja työasemaselainten käyttäjien mukaan komponenteittain eriteltynä.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnsarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.
- Sisältää tuen IBM SmartCloud Control Desk -ongelmiin liittyvien palvelupyyntöjen automaattiselle luonnille, joka perustuu IBM Application Performance Management (SaaS) -ilmoituksiin.
- Sisältää tuen IBM Application Performance Management (SaaS) -tapahtumien integroinnille IBM Tivoli Netcool OMNibus -tuotteeseen.

## 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. "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- b. "Käytettävyyshyvyitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. "Vaade" tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakkaan Valtuutettu yhteyshenkilö lähettää IBM:lle tämän SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. "Sopimuskuukausi" tarkoittaa jokaista Palvelukauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- e. "Asiakas" tarkoittaa Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla on Vaateen lähetyssajankohtana Palvelun käyttöoikeus ja 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, integrointeihin tai tietoihin liittyvät ongelmat.
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa Palvelua käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
  - vaadittujen järjestelmäkokoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa 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, sota, viranomais toimia, -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 tai järjestelmän päivitystä varten, esimerkiksi (mutta niihin rajoittumatta) uuden version, ohjelmakorjauksen tai hotfix-korjauksen käyttöönottoa varten.
- j. "Palvelu" tarkoittaa IBM Performance Management (SaaS) -tuotantoilmentymää, jota tämä SLA-sopimus koskee. Sisältö on eritelty 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) tukipyynnot 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) työpäivää 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 keston, 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 Yhdistettyjen palveluiden 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.

Jos Asiakas on hankkinut Palvelun valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu Palvelun toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan Palvelun Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.

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

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Alle 99,8 %	2 %
Alle 98,8 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

Käytettävyyden 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 432 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 432 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 768 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,0 %:n 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 kokeiluersiot
- muut kuin tuotantoilmentymät, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, koulutus-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät tai vieraat tai Palveluun osallistuvat tahot
- Palvelut, ohjelmat, käytön mahdollistavat ohjelmistot tai agentit, jotka ovat ajossa työasemajärjestelmissä tai kolmannen osapuolen toimittamissa järjestelmissä
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia velvoitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta minkä tahansa maksuvelvoitteen rikkomus.