

IBM Kenexa Learn

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/slabd.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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. 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.
- b. 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 kanavoitiohjelman 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.
- c. Palvelun piiriin kuuluva osallistuja on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan kutakin luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jolla on oikeus osallistua mihin tahansa palvelun toimitusohjelmaan, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi tai jäljittelee. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkia IBM SaaS -tuotteessa mittauskauden aikana hallinnoituja tai jäljitettyjä Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (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 Ilmentymää varten on hankittava riittävä käyttöluupa Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.2 On Demand -vaihtoehdot

Tarveperustaiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas tilaa tarveperustaisen vaihtoehdon. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

3.3 Ylitykset

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

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

4.1 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 irtisanomislaitosta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöoikeustodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

4.2 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.

4.3 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.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Tilauskauden aikana perustason asiakastukea soveltuvin osin. Saatavana olevan teknisen tuen ja asiakastuen kuvaus on seuraavassa osoitteessa: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Safe Harbor -sertifiointi

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/>.

6.2 Normatiivisiin tietoihin liittyvät oikeudet

Mahdollisista ristiriitaisista maininnoista huolimatta IBM saa säilyttää ja käyttää Asiakkaan näiden ToU-ehdojen mukaisesti luovuttamaa sisältöä normatiivisiin tutkimuksiin sekä analysointi- ja raportointitarkoituksiin anonymisoina kokonaisuutena (eli muodossa, jossa Asiakasta ei voi tunnistaa luottamuksellisten tietojen lähteeksi ja jossa yksittäisten työntekijöiden ja/tai hakijoiden tunnistamisen

mahdollistavat, henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot on poistettu). Tässä kohdassa mainitut ehdot jäävät voimaan myös liikesuhteen irtisanomisen ja päättymisen jälkeen.

6.3 Asiakkaan tietojen palautus ja poisto

Sopimuksen tai ToU-ehtojen irtisanomisen jälkeen tai niiden voimassaolon päättyessä IBM poistaa (kuitenkin omia varmistuskopiointi- ja säilytyskäytäntöjensä noudattaen) kaikki IBM SaaS -tuotteen saataville toimitetut Henkilötiedot tai palauttaa ne Asiakkaalle Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä.

6.4 Tietojen keruu

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

6.5 Tietojen käsittely

Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä tehtäviä tapahtumia koskevat seuraavat ehdot:

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä Sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaviin maihin: Englanti, Kanada, Kiina, Saksa, Intia, Irlanti, Latinalaisen Amerikan maat, Singapore, Vietnam ja Yhdysvallat.

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos Cloud Services - palvelujen toimitus tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää.

Tilanteissa, joissa IBM:n noudattamat Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välisen ja Yhdysvaltain ja Sveitsin välisen Safe Harbor Framework -sopimuksen ehdot eivät koske Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevien Henkilötietojen siirtoa, sopijapuolet tai niiden asiaankuuluvat konserniyhtiöt voivat solmia rooliensa mukaiset erilliset, vakiomuotoiset ja muuttamattomat Euroopan unionin mallisopimuslausekkeisiin perustuvat sopimukset, jotka ovat Euroopan komission päätöksen 2010/87/EU mukaisia ja joista on poistettu valinnaiset lausekkeet. Kaikkia tällaisia sopimuksia koskevia kiistoja tai velvoitekysymyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

6.6 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 Kenexa Learn on Cloud on ympäristö, jossa Asiakas voi laatia, tarjota ja seurata koulutussisältöä. Asiakas voi tilata seuraavat kolme IBM Kenexa Learn on Cloud -tuotetta erillisinä tai haluamanaan yhdistelmänä:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author- ja IBM Kenexa LMS on Cloud -tuote edellyttävät käyttöönoton aloituspalveluja, jotka määritetään erillisessä Tehtäväkuvauksessa (SOW).

Hot Lava Mobile on Cloud -tuotteen käyttöönoton aloituspalvelut kuvataan jäljempänä.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author sisältää Author-toiminnon, jonka avulla voi yhteistyössä laatia uudelleen käytettävissä olevaa sisältöä monimuoto-opetusta varten. Lisäksi tuote hallinnoi ja käyttää sisältöä uudelleen hakutoiminnon, työasemaperusteisten metatietojen, dynaamisen luokituksen, objektien seurannan ja raportointitoiminnon perusteella. Sen avulla voi myös tuoda, jäljittää ja hallita ulkoista tai toisesta ympäristöstä periytyvää sisältöä ja merkitä tällaiseen sisältöön tunnisteita sekä laatia yksilähteistämiseen soveltuvaa sisältöä.

1.1 LCMS Premier on Cloud Author -tuotteen valinnaiset tilattavat ominaisuudet (käytettävissä käyttöönoton aloituspalvelujen jälkeen)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Mahdollistaa verkko-opiskeluaineiston jakelun suoraan LCMS-järjestelmästä AICC:n standardien ja muiden tuettujen menetelmien mukaisesti. Järjestelmä muotoilee sisällön dynaamisesti jakeluhetkellä niin, että se vastaa kulloisenkin kohdeyleisön ja jakelukanavan tarpeita.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Sisältää tuotteen vakioraportteihin kuulumattoman lisäraportin. Se perustuu vakiotietokannan sisältämiin tietoihin. Mahdolliset vakiotietokannan muokkaukset eivät sisälly tähän tuotteeseen.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Lisää tuotteeseen yhden mallipohjan, joka sisältää Asiakkaan erityisvaatimusten mukaisen sisällön laatimista tukevat standardit.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Sisältää vastaavuusmäärytysten yhden lisätiedoston, jonka avulla voi tuoda tietyllä tavalla muotoiltuja Word- ja PowerPoint-tiedostoja ja muuntaa ne LCMS-muotoon.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Määritettävissä oleva Learning Management System -järjestelmä, jonka avulla voi hallinnoida, dokumentoida, seurata ja jaella luokkahuone-, verkko- ja mobiilikursseja sekä luoda niihin liittyviä raportteja. Tukee yhteistyössä kollegojen ja asiantuntijoiden kanssa tapahtuvaa oppimista ympäristöön suojatusti integroitujen sosiaalisten toimintojen avulla.

2.1 LMS on Cloud -tuotteen valinnaiset tilattavat ominaisuudet (käytettävissä käyttöönoton aloituspalvelujen jälkeen)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Antaa Asiakkaalle mahdollisuuden synkronoida LMS-käyttäjät nykyisestä henkilöstötietojärjestelmästä. IBM ilmoittaa käyttäjien tuonnissa tarvittavan muodon. Asiakas vastaa käyttäjien tuonnista määritetyssä muodossa.

Tämän ominaisuuden asennuksen, kokoonpanon määrytyksen ja tietojen tarkistuksen tueksi toimitetaan enintään kahdeksan (8) tuntia etäkonsultointipalveluja. Palvelut päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
Antaa mahdollisuuden tuoda koulutuksen historiatiedot LMS-järjestelmään. IBM ilmoittaa historiatietojen tuonnissa tarvittavan muodon. Asiakas vastaa historiatietojen tuonnista määritetyssä muodossa Excel-laskentataulukon avulla. Tämän ominaisuuden asennuksen, kokoonpanon määrittämisen ja tietojen tarkistuksen tueksi toimitetaan enintään kahdeksan (8) tuntia etäkonsultointipalveluja. Palvelut päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
Integroi LMS-järjestelmän kolmannen osapuolen hakemistopalvelimeen LDAP-yhteyskäytännön avulla.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
Sisältää tuotteen vakioraportteihin kuulumattoman lisäraportin. Se perustuu vakiotietokannan sisältämiin tietoihin. Mahdolliset vakiotietokannan muokkaukset eivät sisälly tähän tuotteeseen.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
Mahdollistaa LMS-järjestelmän liitännän eCommerce-ratkaisuun.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Mobiiliympäristön koulutusratkaisu, jossa voi laatia, jaella ja analysoida erilaisten laitteista riippumattomien mobiilisisältöjen käyttöä ja näin tukea monenlaisia viestinnän, mobiilikurssien ja suorituskyvyn tarpeita. Sisältää mahdollisuuden hyödyntää myös jo laadittua sisältöä mobiililaitte- ja taulutietokoneympäristöissä.

Hot Lava Mobile -tuotteen vakiokäyttöönotto sisältää seuraavien ominaisuuksien etäpalveluna tehtävän kokoonpanon määrittämisen ja asennuksen:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* -komponentti, jonka avulla voi laatia mobiililaitteisiin jaeltavaa sisältöä
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine*, jonka avulla voi julkaista mobiilisisältöä, muokata käyttäjien käyttöoikeuksia ja seurata mobiilisisällön jakelua.

Liite B

IBM Kenexa Learn 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 Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, maksuveloitteet 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. Seisonta-ajkaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Palvelu ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) järjestelmän suunniteltu seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit ja Internet-yhteyden käyttökatkot).
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa Palvelua käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
 - (5) vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä.
- g. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, jotka yhdessä aiheuttavat Palvelutason alituksen.
- h. "Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika" tarkoittaa Palvelun suunniteltua käyttökatkosta palvelun ylläpitotoimia varten.
- i. "Palvelu" tarkoittaa IBM Kenexa -palveluja, joita tämä SLA-sopimus koskee. Tämä SLA-sopimus koskee kutakin Palvelua erikseen, ei Palveluja yhteisesti.
- j. "Palvelutaso" tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvitykset

- a. 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 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 24 tunnin kuluessa siitä, kun asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön.

- b. Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. 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.
- d. IBM mittaa ja raportoi sisäisesti yhdistetyn kokonaisseisonta-ajan kunkin Sopimuskuukauden ajalta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä kunkin Sopimuskuukauden aikainen yhdistetty kokonaisseisonta-aika on. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- e. 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.
- f. IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.
- g. 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)	Käytettävyshyvitys (% kuukausittaisesta palvelulaskusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
93,0–99,2 %	5 %
Alle 93 %	10 %

Saavutetun palvelutason prosenttiarvo lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit (miinus Järjestelmän suunnitellun seisonta-ajan minuutit) miinus (b) Sopimuskuukauden ennakoimattoman Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla (miinus Järjestelmän suunnitellun seisonta-ajan minuutit). Tuloksena saatava murtoluku ilmoitetaan prosenttilukuna.

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-, välivaihe-, elvytys- ja laadunvarmistusympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä Palvelun käyttäjiksi luvallisesti kutsutut
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia veloitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta maksuveloitteet.