

## IBM PureApplication Service Infrastructure

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance.

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. Ilmentymä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

### 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.

### 4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

#### 4.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa mainitaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM-yhteistyökumppanille vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeyhteistyökumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

#### 4.2 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 liikekumppanille kolmekymmentä (30) 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 Käyttöluopatodistuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päättyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymissä päivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

## 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Teknisen tuen tiedot ovat seuraavassa URL-osoitteessa:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication\\_service](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service)

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Tietojen keruu

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, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

### 6.2 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.

## 7. Asiakkaan velvollisuudet

### 7.1 Palveluun liittyvien ohjelmien käyttöoikeudet

Asiakkaat, jotka hankkivat tilauksen käyttöoikeudet seuraaviin IBM SaaS -tuotteisiin:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance  
tai
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

joihin viitataan tästä lähtien "Infrastruktuuriolosuhteina", ovat velvollisia hankkimaan etukäteen käyttöoikeudet Palveluihin liittyvään IBM-ohjelmaan. Palveluihin liittyvään IBM-ohjelmaan hankitaan käyttöoikeudet Processor Value Unit (PVU) -perusteisesti vastaavan ohjelman käyttöoikeussopimuksen mukaisesti. Palveluihin liittyvä IBM-ohjelma voi olla

- a. IBM PureApplication Software tai
- b. IBM PureApplication Service Platform.

Asiakkaalla saa olla Infrastruktuuriolosuhteiden käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin Palveluun liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia seuraavassa taulukossa esitetyn PVU-muuntokertoimen mukaisesti.

Asiakas ei voi hyödyntää Palveluihin liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia omiin toimitiloihinsa asennetuissa ympäristöissä, jos käyttöoikeudet käytetään Infrastruktuuriolosuhteisiin.

### 7.1.1 Infrastruktuuriosien PVU-muuntokerroin

PureApplication-palvelun Infrastruktuuriosia	Palveluihin liittyvän IBM-ohjelman PVU-muuntokerroin
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU

Jos Asiakas on esimerkiksi hankkinut seuraavat tuotteet:

- 2 instances of PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance sekä
- 3 instances of PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

Edellisen taulukon tietojen perusteella tämän SaaS-ympäristön PVU-kokonaiskapasiteetti on 3920 PVU-yksikköä seuraavasti laskettuna: (2 x 280 PVU-yksikköä) + (3 x 1120 PVU-yksikköä).

Asiakkaan on varattava 3920 PVU-käyttöoikeutta jommankumman Palveluun liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksista Infrastruktuuriosissa käytettäväksi. Asiakas ei voi hyödyntää näitä 3920:tä PVU-yksikön käyttöoikeutta samanaikaisesti omiin toimitiloihinsa asennetussa ympäristössä Tilauskauden aikana. Jos Asiakkaan käyttöoikeus Infrastruktuuriin päättyy, Asiakas voi jatkaa aiemmin varattujen PVU-yksiköiden käyttöä omiin toimitiloihinsa asennetussa ympäristössä.

Infrastruktuuriosat eivät sisällä Palveluihin liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalveluja. Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun Palveluihin liittyvää IBM-ohjelmaa varten. Asiakkaalla on oltava Infrastruktuuriosien Tilauskauden aikana voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelu Palveluihin liittyvälle IBM-ohjelmalle. Jos Asiakkaan käyttöoikeus Palveluihin liittyvään IBM-ohjelmaan päättyy tai sitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Infrastruktuuriin päättyy.

Seuraavat IBM SaaS -tuotteet eivät edellytä edellä mainittujen Palveluihin liittyvien IBM-ohjelmien käyttöoikeuksia:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

### 7.2 Oman ohjelmiston ja lisenssin käytön (Bring Your Own Software and License / BYOSL) vaatimukset

Asiakkaiden on siirrettävä riittävästi ohjelmiston käyttöoikeuksia (Käyttöoikeudet) IBM SaaS -tuotteeseen siirrettyihin ja siinä käytettäviin Sopimuksen piiriin kuuluviin tuotteisiin.

Jos Asiakas käyttää Käyttöoikeuksia Sopimuksen piiriin kuuluvaan tuotteeseen BYOSL-käytännön mukaisesti tässä IBM SaaS -tuotteessa, kyseiset Käyttöoikeudet on tällöin varattu IBM SaaS -ilmentymän käyttöön eikä Asiakas voi käyttää niitä samanaikaisesti Sopimuksen piiriin kuuluvaan tuotteeseen IBM SaaS -tuotteen ulkopuolisesti.

Sopimuksen piiriin kuuluvaa tuotetta koskeva Asiakkaan Käyttölupatodistus määrittää IBM SaaS -tuotteessa sallitun käyttötason. Asiakas ei saa ylittää IBM SaaS -tuotteeseen siirrettyjen Sopimuksen piiriin kuuluvien tuotteiden sallittua käyttötasoa.

IBM SaaS -tuotteen yhteydessä käytettävissä oleviin Sopimuksen piiriin kuuluviin tuotteisiin voidaan hankkia käyttöoikeudet PVU-yksiköiden tai Virtuaalipalvelimen perusteella. Tällaiset Sopimuksen piiriin kuuluvat tuotteet on erikseen suunniteltu käytettäväksi yrityksen toimitiloihin asennettavien IBM Pure Application -tuotteiden kanssa, ja niitä voidaan käyttää myös tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä.

Jos Sopimuksen piiriin kuuluviin tuotteisiin hankitaan käyttöoikeudet PVU-yksiköiden perusteella, katso lisätietoja taulukosta BYOSL-käytännön PVU-vaatimukset, josta käyvät ilmi kussakin IBM SaaS -palvelinlajissa edellytetyt Sopimuksen piiriin kuuluvan tuotteen PVU-käyttöoikeudet.

### 7.2.1 BYOSL-käytännön PVU-vaatimukset

IBM SaaS -tuote	Sopimuksen piiriin kuuluvan tuotteen edellytetty PVU-yksiköiden määrä
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 PVU

Jos Sopimuksen piiriin kuuluviin tuotteisiin hankitaan käyttöoikeudet Virtuaalipalvelimen perusteella, Asiakkaan on noudatettava Virtuaalipalvelimen lisenssiehtoja, jotka on määritetty asianmukaisen Sopimuksen piiriin kuuluvan tuotteen käyttöoikeuksissa.

### 7.3 Sopimuksen piiriin kuuluvien tuotteiden käyttö, käyttöoikeuksien seuranta-vaatimukset ja ehdot

Asiakas vastaa siitä, että Asiakas noudattaa kaikkia sovellettavan International Passport Advantage Agreement- tai International Passport Advantage Express Agreement -sopimuksen ehtoja, jotka liittyvät Käyttöoikeuksiin ja jäljempänä mainittaviin käyttöoikeuksien seuranta-vaatimuksiin.

IBM SaaS -tuotteen avulla hallittavien ja käyttöön otettavien Sopimuksen piiriin kuuluvien tuotteiden yhteydessä Asiakkaan on käytettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien hallintatoimintoa seuraavasti:

- Anna oikea määrä kullekin IBM SaaS -ilmentymälle varattavia käyttöoikeuksia.
- Varmista, että IBM SaaS -ympäristöön lisättävien Sopimuksen piiriin kuuluvien tuotteiden osanumeroiden tiedot tulevat lisätyksi ja määritetään seurattavaksi, päivittämällä mallin metatiedot, kun asennat malliin uuden Sopimuksen piiriin kuuluvan tuotteen. IBM SaaS -tuote on määritettävä seuraamaan lisättyä Sopimuksen piiriin kuuluvaa tuotetta. Lisätietoja on IBM SaaS -[ohjeissa](#).
- Asiakas hyväksyy sen, että asianmukaisen IBM-ohjelman lisenssisopimus koskee myös IBM SaaS -tuotteita, joissa Sopimuksen piiriin kuuluvien tuotteiden Käyttöoikeudet on otettu käyttöön. Käyttämällä IBM SaaS -tuotetta Asiakas suostuu myöntämään IBM:lle pääkäyttäjän oikeudet kyseiseen ympäristöön ja sallimaan IBM:n tehdä tarvittavat tiedonhakutoimet ohjelmistolisenssitarkastuksen yhteydessä.
- Jos Asiakas noudattaa Sopimuksen piiriin kuuluvan tuotteen lisenssi- ja käyttöehtoja IBM SaaS -tuotteessa, nämä ehdot ovat etusijalla muihin mahdollisesti ristiriitaisiin sellaisiin ehtoihin nähden, jotka koskevat kelpoisuutta ja kapasiteetin alittamiseen liittyvää käyttöraportointia International Passport Advantage Agreement- tai International Passport Advantage Express Agreement -sopimuksen mukaisesti.

## Liite A

IBM PureApplication Service -palvelun avulla asiakkaat voivat ajaa toimintamalleja tähän tarkoitukseen erikseen varatussa asiakkaiden omien tilojen ulkopuolisessa pilvi-infrastruktuurissa.

Toimintamalli on suunnitelma sovelluksen toiminnasta, ennalta määritetty sovelluksen arkkitehtuuri, joka on tallennettu PureApplication-pilvi-infrastruktuurissa helposti käyttöön otettavaan muotoon.

IBM PureApplication System -malleissa W1500 ja W2500 käyttöön otettaviksi kehitetyt toimintamallit otetaan käyttöön PureApplication Service -palvelussa. IBM PureApplication Service -palvelussa käyttöön otettaviksi kehitetyt toimintamallit otetaan käyttöön IBM PureApplication System -malleissa W1500 ja W2500.

PureApplication Service sisältää Image Construction and Composition Tool -työkalun ja Plugin Development Kit -paketin, joiden avulla voidaan luoda mukautettuja toimintamalleja otettavaksi käyttöön sekä PureApplication Service- että PureApplication System -pilvi-infrastruktuureissa.

PureApplication Service sisältää apuohjelmia, joiden avulla voidaan tuoda toimintamalleja PureApplication Service -ympäristöön ja viedä toimintamalleja PureApplication Service -ympäristöstä.

PureApplication Service sisältää apuohjelmia, joiden avulla käyttäjät voivat valvoa ja hallita ohjelmistojen käyttöoikeuksia niin, että he pysyvät käyttöoikeuksien hallinnan vaatimusten tasalla.

Kun palvelu toimitetaan, palvelun käyttäjä (toimituslomakkeessa määritettyjen tietojen mukaisesti) saa IP-osoitteen tai URL-osoitteen ja käyttäjän valtuudet (käyttäjätunnuksen ja salasanan), joiden avulla käyttäjä voi käyttää palvelua.

## 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. "Käytettävyyshyvyitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. "Vaade" tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että SLA-sopimuksen mukainen Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. "Sopimuskuukausi" tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tilauskauden 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).
- d. "Seisonta-aika" tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
  - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa
- e. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa SLA-sopimuksen mukaisen Palvelutason alituksen.

### 2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa IBM SaaS -tuotteen tietyssä tietokeskuksessa ajettavan tietyn ilmentymän Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvytyt perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.

- e. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteen tietystä ilmentymästä IBM:lle. Käytettävyyshyvityksiä ei myönnetä IBM SaaS -tuotteen tilauksen koko laskutusarvosta, vaan niiden tiettyjen ilmentymien arvosta, joita Seisonta-aika on koskenut.

### 3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvytys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,9 %	2 %
< 95,0 %	5 %
< 90,0 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvytys, koska Saavutettu palvelutaso on 99,8 %
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
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut
- nimikkeitä, joiden hallinnasta IBM SaaS -tuote ei vastaa, esimerkiksi seuraavia:
  - (1) IBM SaaS -tuotteessa käyttöön otettuja näennäiskoneita
  - (2) ennalta määritetyn käyttöoikeuden sisältäviä Yhteispalveluja. Yhteispalvelut ovat Asiakkaan käyttöön ottamia ennalta määritettyjä toimintamalleja, jotka ovat yhteisiä useille IBM SaaS -tuotteen sovellusten käyttöönotoille. Tällaisia ovat esimerkiksi virtuaalisovellukset, -järjestelmät ja -laitteet. Yhteispalvelujen käyttöönotto on saatavana IBM SaaS -tuotteen osana.