

## IBM Multi-Enterprise Relationship 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention (1 vuosi)

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. Oikeushenkilön tunnus on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Oikeushenkilön tunnus on yksilöllinen tunnus, johon voidaan IBM SaaS -ympäristössä viitata eri termeillä. Niitä voivat olla muun muassa IBM SaaS -tuotteen asiakkaan tunnus, kumppanin tunnus, tavarantoimittajan tunnus, alihankkijan tunnus tai EDI-tunnus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteessa olevien Oikeushenkilön tunnuksien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (POE) tai Sopimusasiakirjassa.  
Tässä IBM SaaS -tuotteessa Oikeushenkilön tunnus on kauppaan käyvän oikeushenkilön yksilöllinen tunnus riippumatta siitä, mikä kyseisen tahon organisaatorakenne on.
- b. 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 -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Tilausasiakirjassa.

### 3. Maksut ja laskutus

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 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 kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM-yhteistyökumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttöoikeustodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöoikeustodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

#### **4.2 Jatkuva laskutus**

Jos Käyttöoikeussopimuksessa 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 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 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 päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

### **5. Tekninen tuki**

Tilauskauden aikana IBM SaaS -tilauksella annetaan teknisiä tukipalveluja tavalla, joka on määritetty osoitteessa <https://support.ibmcloud.com> tai muussa IBM:n toimittamassa URL-osoitteessa. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

### **6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot**

#### **6.1 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 hyöttyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

#### **6.2 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 räätälöidäkseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa, että Asiakas hankkii tai on hankkinut hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii, voimassa olevan lainsäädännön puitteissa. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

#### **6.3 Asiakkaan Vieraskäyttäjät**

Asiakas on vastuussa Vieraskäyttäjistä, näihin rajoittumatta myös a) kaikista Vieraskäyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista, b) Vieraskäyttäjän aiheuttamista kuluista sekä c) kaikista näiden Vieraskäyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä. Vieraskäyttäjien on ehkä solmittava IBM:n toimittama online-sopimus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta.

## Liite A

Tämä IBM SaaS -määritys koskee seuraavia IBM SaaS -tuotteita, jotka ovat tilattavissa ja joiden käyttöoikeudet vahvistetaan Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa.

### 1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management tuo Asiakkaan käyttöön työkaluja, joiden avulla Asiakas voi järjestää kumppaniverkostonsa, sekä tehokkaita, itse ylläpidettäviä ja hajautettuja prosesseja sekä valvontatoimintoja ja näkyvyyttä kumppanien palvelutapahtumiin. Asiakas voi valtuuttaa kauppakumppaninsa tai muita kolmansia osapuolia käyttämään IBM SaaS -tuotetta tietojen vaihtamiseksi Asiakkaan kanssa tai käyttämään IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta ("Vieraskäyttäjänä"). Tuetun Internet-selaimen avulla Vieraskäyttäjät voivat käyttää IBM SaaS -tuotetta aktiviteettien tarkasteluun ja niihin osallistumiseen Asiakkaan johdolla. Tämä helpottaa Asiakkaan ja tämän kumppanien välisiä palvelutapahtumia. IBM SaaS -tuotteen avulla Vieraskäyttäjät saavat näkyviin tiedot, ohjelmiston sekä Asiakkaan tai kenen tahansa Asiakkaan valtuuttaman käyttäjän luoman, toimittaman tai siirtämän datan. IBM SaaS -tuote sisältää nimenomaisesti seuraavat palvelut:

- a. **Kumppanien hallinta** on Asiakkaan käytössä, ja sen avulla Asiakas voi sisällyttää kumppaninsa IBM SaaS -tuotteeseen käyttämällä kumppaneille lähetettäviä kutsuja, joiden avulla kumppanit voivat rekisteröityä IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan ilmentymään. Asiakas saa käyttöönsä myös kumppanikeskeisen näkymän, jonka avulla Asiakas voi tarkastella kunkin kumppaninsa tarkkoja tietoja, kuten organisaatiota, kumppanin pääkäyttäjyhteyshenkilöitä, kumppanin käyttäjyhteyshenkilöitä, kumppanille määritettyjä määritteitä ja kunkin kumppanille osoitetun aktiviteetin tilaa.
- b. **Käyttäjien hallinnan** avulla Asiakkaan pääkäyttäjä voi lisätä muita käyttäjiä ja Kumppanin pääkäyttäjä voi lisätä käyttäjiä Kumppanin organisaatiossa IBM SaaS -tuotteeseen käyttämällä kutsuja omiin hierarkioihinsa kuuluville käyttäjille.
- c. **Osallistaminen aktiviteettien avulla** -ominaisuus sisältää itsepalvelukäyttöliittymän aktiviteettien luontia, toteutusta ja valvontaa varten. Aktiviteetin määritysvaiheessa Asiakas voi luoda käsittelyreitit, joiden avulla Asiakas saa kumppaninsa työllistettyä hajautettuihin aktiviteetteihin, joita voidaan luoda aktiviteettien suunnittelutoiminnon avulla.
- d. **Aktiviteettien suunnittelutoiminto** auttaa Asiakasta aktiviteettien määritysvaiheessa luomaan oman aktiviteettijoukkonsa oman liiketoimintansa erityistarpeiden perusteella. Aktiviteettien suunnittelutoiminto sisältää vuorovaikutteisen ja graafisen esityksen käsittelyreitistä ja käyttöliittymästä, jotka tulevat kumppanin näkyviin. Aktiviteettien suunnittelutoiminto koostuu seuraavista komponenteista:
  - Tehtävävirran suunnittelu – tehtävävirran määrittystä varten.
  - Valintaikkunavirran suunnittelu – yksittäisen tehtävän valintaikkunavirran määrittystä varten.
  - Valintaikkunan ulkoasun suunnittelu – kumppanille esitettävän valintaikkunan määrittystä varten.
- e. **Kumppanimääritteet**, joita voidaan luoda ja määrittää kumppaneille helpottamaan kumppanikannan järjestelyä ja segmentointia. Kumppanit voidaan järjestää ryhmiin käyttämällä asiakaskohtaisia ehtoja, kuten esimerkiksi toimialoja, kumppaneiden kokoa, tuotteita, alueita ja teknisiä valmiuksia. Kumppanimääritteitä käytetään myös julkaistaessa aktiviteetteja, jolloin Asiakas voi kumppanimääritteiden avulla yksilöidä kumppanit, jotka Asiakas haluaa kutsua osallistumaan aktiviteettiin.
- f. **Aktiviteettien julkaisun** avulla Asiakas voi esitellä uuden aktiviteetin kumppaneilleen. Aktiviteettien julkaisuominnon avulla voidaan määrittää aktiviteetin nimi, valita aktiviteettiin osallistuva kumppaniryhmä, määrittää aktiviteetin kesto ja luoda kumppanille aktiviteetin edistymiseen perustuvia tarkistuskohtia.
- g. **Kumppanikäyttöliittymän** avulla kumppanit voivat osallistua aktiviteetteihin käyttämällä itsepalveluliittymää. Itsepalveluliittymän avulla kumppanit, jotka Asiakas on valinnut osallistumaan aktiviteettiin ja joille uudesta aktiviteetista on ilmoitettu, voivat osallistua noudattamalla vaiheita, jotka Asiakas on määrittänyt aktiviteetin määritysvaiheessa.

- h. **Aktiviteettien valvonnan** avulla Asiakas voi valvoa aktiviteetin edistymistä näytössä, jossa on näkyvissä yhteenveto kunkin kumppanin edistymisestä kokonaisuuteen nähden. Asiakas voi tarkastella kokonaisuutena kumppaniensa onnistumisia, viivästyksiä ja epäonnistumisia käsittelyreitissä. Asiakas saa lisätietoja kumppanin edistymisestä tarkastelemalla reaaliaikaisesti vaiheita, jotka kumppani on saanut valmiiksi, ja vielä keskeneräisiä vaiheita. Kumppanilla on käytettävissään sama aktiviteetin edistymisnäkyvä kuin Asiakkaalla.
- i. **Aktiviteettien hyväksynnän** avulla Asiakas voi tarkistaa aktiviteetin vaiheet, jotka Asiakas on määrittänyt edellyttämään hyväksyntää ennen siirtymistä seuraaviin vaiheisiin.
- j. **Suojatun ja joustavan infrastruktuurin**, joka sisältää REST-ohjelmointirajapintojen integrointikomponentin, avulla Asiakas voi integroida rekisterijärjestelmänsä sekä muut palvelunsa ja sovelluksensa IBM MRM -ohjelmistoon. Ohjelmointirajapintoja voidaan lisätä aktiviteetin eri kohtiin. IBM MRM -ohjelmiston aktiviteettien suunnittelutoiminto sisältää ohjelmointirajapintojen kokoonpanon määritysasetuksen.
- k. **Tiedostojen yhteiskäytön** avulla Asiakas ja Asiakkaan kumppanit voivat tukea aktiviteettien valmistumista siirtämällä ja määrittämällä tiedostoja yhteiskäyttöön. Asiakas voi myös siirtää palvelimeen kuvatiedostoja, joiden avulla Asiakas voi mukauttaa IBM SaaS -ilmentymäänsä ja joita Asiakas voi käyttää aktiviteettien suunnittelutoiminnossa. Asiakkaan ja Asiakkaan kumppanien yhteisesti käytössä oleva tiedostojen tallennustila on 750 Gt.
- l. **Testaus ja parannukset:** IBM voi (a) koota ja analysoida anonyymeja yhteis- ja tiivistelmätietoja, jotka liittyvät Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön, (b) laatia raportteja, tutkimuksia, analyyseja ja muita lopputuotoksia, joiden perustana on kyseinen tietojen koonti ja analysointi (yhteisnimeiltään "Kootut tiedot"), sekä (c) kopioida nämä tiedot IBM SaaS -ympäristön muussa kuin tuotantokäytössä olevaan palvelimeen yksinomaan testikäyttöä ja IBM-tuotteiden laadunparannusta varten enintään 180 päivän ajaksi. Kaikki Koottujen tietojen omistusoikeudet säilyvät IBM:llä.

## 2. Valinnaiset palvelut

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** -tuotteen avulla Asiakas saa käyttöönsä tietojen eriyttämisen lisätason, joka sisältää sovellusten ja tietokantojen erityiskäsittelyn ja virtuaalilähiverkkojen avulla toteutettavan erottelun.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention (1 vuosi)** -tuotteen avulla Asiakas voi säilyttää tietonsa ennalta määritetyn, pidennetyn jakson ajaksi. Tietojen säilytysaikaa voi hankkia yhden vuoden jaksoissa. Pidennetyn tietojen säilytysajan kokonaiskesto määräytyy tämän valinnaisen palvelun Ilmentymien perusteella Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksen mukaisesti.

## 3. IBM SaaS -tuotteen rajoitukset

IBM SaaS -tuote ei sisällä seuraavia ominaisuuksia:

- a. Kolmannen osapuolen Web-sivustot, jotka linkitetään tai tuodaan käytettäväksi IBM SaaS -tuotteessa ja joiden avulla Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä siirtää Sisältöä Kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä.
- b. Asiakkaan resurssit, joita IBM edellyttää IBM SaaS -tuotteen toimittamiseksi, mukaan lukien näihin rajoittumatta riittävät käyttöoikeudet Asiakkaan järjestelmiin, tietoihin, henkilökuntaan ja resursseihin sekä Asiakkaan muiden velvollisuuksien toteuttaminen Asennuspalvelujen edistämiseksi. Nämä Asiakkaan velvollisuudet on täytettävä IBM:ää veloittamatta. IBM ei vastaa mistään Asennuspalvelujen viivästyksistä tai epäonnistumisista, joiden syynä on Asiakkaan aiheuttama viivytys Asiakkaan Asennuspalveluihin liittyvien velvollisuuksien täyttämässä.
- c. Asiakkaan tietoturva: Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat tilin tunnus- ja salasana tietonsa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjätiliä tai IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

## Liite B

IBM toimittaa seuraavan käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen ("SLA-sopimus") SaaS-tuotteen yhteydessä. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole Asiakkaalle takuu.

### 1. Määritelmät

- a. "Käytettävyyshyvitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. "Vaade" tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että 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 -tuotantojärjestelmä on pysähtyneenä eivätkä ketkään 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:
  - ylläpitotoimiin käytettävä suunniteltu seisonta-aika
  - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit ja Internet-yhteyden käyttökatkot).
  - asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- e. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- f. "Palvelutaso" tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

### 2. Käytettävyyshyvitykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön (jäljempänä olevassa Tekninen tuki -osassa määritetyn mukaisesti) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön. Tapahtumasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. 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 Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. 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 -tuotteesta IBM:lle.

### 3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys (Sopimuskuukauden aikana)	Käytettävyysshyvyitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyysshyvyitys, jonka perusteena on 98,8 %:n Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
---	--

### 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, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut