

IBM Security Trusteer Fraud Protection

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 nämä 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:

1.1 Rapport IBM SaaS -tuotteet

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Rapport for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

1.2 Pinpoint IBM SaaS -tuotteet

- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile

- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail Premium Support
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail Premium Support

1.3 Mobile IBM SaaS -tuotteet

- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business Premium Support
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail Premium Support.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- 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 jäljittää. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkia IBM SaaS -tuotteessa Asiakkaan Sopimusasiakirjassa määritellyn mittauskauden aikana hallinnoituja tai jäljitettyjä Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia.

Kukin IBM SaaS-tuotteen hallinnoima palvelun toimitusohjelma analysoidaan erikseen, minkä jälkeen ne lasketaan yhteen. Luonnolliset henkilöt tai oikeushenkilöt, joilla on oikeus osallistua useisiin palvelun toimitusohjelmiin, tarvitsevat erilliset käyttöoikeudet.

Näiden tuotteiden kohdalla kukin palvelun toimitusohjelma sisältää yhden Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksen, jolla on pääasiallinen sisäänkirjaussivu ja siihen liittyvät sivut kullekin Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellukselle. Palvelun piiriin kuuluva osallistuja on sellaisen Asiakkaan loppukäyttäjä, jolla on kirjautumisvaltuudet Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellukseen.

- Työasemalaite** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Työasemalaite on yhden käyttäjän tietojenkäsittelylaite tai erikoiskäyttöön tarkoitettu anturi tai telemetrialaitte, joka pyytää tai saa ajettavakseen joukon komentoja, toimintosarjoja tai sovelluksia toiselta tietokonejärjestelmästä, jota kutsutaan tavallisesti palvelimeksi tai jota muutoin hallitaan palvelimen välityksellä. Useat Työasemalaitteet voivat käyttää yhteistä palvelinta. Työasemalaitteessa voi olla jonkin verran omia käsittelytoimintoja tai se voi olla ohjelmitavissa käyttäjän työvälineeksi. Asiakkaan on hankittava käyttöoikeus jokaiselle Työasemalaitteelle, joka ajaa IBM SaaS -tuotteen tietoja, toimittaa tietoja IBM SaaS -tuotteeseen, käyttää IBM SaaS -tuotteen sisältämiä palveluja tai muutoin käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

4. Sääntöjen noudattaminen ja tarkastus

IBM Security Trusteer Fraud Protection -tuotteiden käyttöön sovelletaan Sopimusasiakirjassa määritettyä Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien tai Työasemalaitteiden enimmäismäärää. Asiakkaan tulee

varmistaa, ettei sen Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien tai Työasemalaitteiden lukumäärä ylitä Sopimusasiakirjassa määritettyä enimmäismäärää.

Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien tai Työasemalaitteiden enimmäismäärän noudattamisen varmistamiseksi voidaan suorittaa tarkastus.

5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

5.1 Automaattinen uusiminen

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

5.2 Jatkuva laskutus

Jos Sopimusasiakirjassa 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.

5.3 Uusittava

Jos Sopimusasiakirjassa 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 liikekumppanilta.

6. Tekninen tuki

Asiakkaalle ja sen Palvelun piiriin kuuluville osallistujille on saatavilla teknistä tukea IBM SaaS -tuotteen käyttöä varten.

Vakiotuki sisältyy kaikkien tuotteiden tilaukseen. Trusteer Rapport Mandatory Service, joka on Trusteer Rapport -tuotteen lisäosa, edellyttää Premium-tason tukea Trusteer Rapport -perustilauksessa.

Premium-tason tuki on lisämaksusta tilattavissa kullekin IBM SaaS -tuotteelle, paitsi IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteille ja IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service -tuotteille.

Vakiotuki:

- Tuki on saatavilla kello 8–17 paikallista aikaa.
- Asiakkaat ja niiden Palvelun piiriin kuuluvat osallistajat voivat lähettää tukipyynnöt sähköisesti sen mukaan, mitä SaaS-tuen oppaassa määritetään.
- Asiakas voi tarkastella ilmoituksia, asiakirjoja, tapauskohtaisia raportteja ja usein esitettyjä kysymyksiä Asiakkaan tukiportaalin kautta: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.
- Tukivaihtoehdot ja niiden selitykset löytyvät SaaS-tuen oppaasta: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Premium-tason tuki:

- Tuki on saatavilla vuorokauden ympäri (24/7) kaikille vakavuustasoille.
- Asiakkaat saavat tukeen yhteyden suoraan puhelimitse.
- Asiakkaat ja niiden Palvelun piiriin kuuluvat osallistajat voivat lähettää tukipyynnöt sähköisesti sen mukaan, mitä SaaS-tuen oppaassa määritetään.
- Asiakas voi tarkastella ilmoituksia, asiakirjoja, tapauskohtaisia raportteja ja usein esitettyjä kysymyksiä Asiakkaan tukiportaalin kautta: <http://www-01.ibm.com/software/security/trusteer/support/>.

- Tukivaihtoehdot ja niiden selitykset löytyvät SaaS-tuen oppaasta: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor -periaatteita, jonka Yhdysvaltain kauppaministeriö on laatinut yhteistyössä Euroopan komission kanssa. IBM Security Trusteer -tuotteet sisältyvät IBM:n Euroopan unionin ja Yhdysvaltain väliseen Safe Harbor -sertifiointiin. Lisätietoja Safe Harbor -sopimuksesta ja Safe Harbor -yritysluettelosta on seuraavassa sivustossa: <http://export.gov/safeharbor/>.

7.2 Asiakkaan vuositilauksmaksun korottaminen

IBM pidättää oikeuden muuttaa IBM SaaS -tuotteen tilausmaksua enintään kerran kahdessatoista (12) kuukaudessa määrittämällä prosenttiosuudella, joka ei kuitenkaan ole enempää kuin 3 prosenttia. Tilausmaksun muutos astuu voimaan palvelun aloituspäivämäärän vuosipäivänä. Tällä maksujen muutoksella ei ole vaikutusta Asiakkaan käyttöoikeuteen IBM SaaS -tuotteeseen tai niiden maksujen mittayksikköön, joiden perusteella IBM SaaS -tuote hankitaan. IBM:n liikeyhteistyökumppanit ovat IBM:stä riippumattomia ja määrittävät hintansa ja ehtonsa itsenäisesti.

7.3 Premium-tason tuki

Asiakas on oikeutettu Premium-tason tukeen ainoastaan sellaisten IBM SaaS -tuotteiden osalta, joille asiakas on tilannut asiaankuuluvan Premium Support -tuotteen.

7.4 Lainmukainen käyttö ja suostumus

Valtuutus kerätä ja käsitellä tietoja

IBM SaaS -tuotteen tarkoitus on auttaa Asiakasta parantamaan turvallisuusympäristöään ja tietojään. IBM SaaS -tuote kerää tietoja Palvelun piiriin kuuluvilta osallistujilta ja Työasemalaitteilta, jotka ovat vuorovaikutuksessa Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellusten kanssa, jotka asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteiden valikoimasta. IBM SaaS -tuote kerää tietoja, joiden voidaan yksinään tai yhdistettynä joillakin lainkäyttöalueilla katsoa olevan Henkilötietoja. Henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joiden perusteella voidaan tunnistaa tietty henkilö. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi nimi, sähköpostiosoite, kotiosoite tai puhelinnumero, joka on toimitettu IBM:lle tallennettavaksi, käsiteltäväksi tai siirrettäväksi Asiakkaan puolesta.

Tietojen keräämis- ja käsittelykäytäntöjä voidaan päivittää IBM SaaS -tuotteen toiminnan parantamiseksi. Täyden kuvauksen tietojen keräämis- ja käsittelytavoista sisältävää asiakirjaa päivitetään tarvittaessa ja se on Asiakkaan saatavissa pyydettyä. Asiakas antaa IBM:lle valtuutuksen kerätä ja käsitellä edellä mainittuja tietoja näiden ToU-ehtojen Tietojen siirto maasta toiseen -kohdan sekä Yleisten ToU-ehtojen Tietosuoja ja tietoturva -kohdan mukaan.

IBM Security Trusteer Pinpoint -tuotteissa:

Kerättyihin tietoihin voivat kuulua käyttäjän IP-osoite, salattu tai yksisuuntainen hash-koodattu käyttäjätunnus, suodattamattomat toimialueen evästeet, vierailut suojattuihin Sovelluksiin ja verkkourkintasivustoille, maantieteellinen sijainti sekä verkkourkintasivustoille syötetyt käyttäjätunnukset.

IBM Security Trusteer Mobile SDK- ja IBM Security Trusteer Mobile Browser -tuotteet:

Kerättyihin tietoihin voivat kuulua käyttäjän IP-osoite, salattu tai yksisuuntainen hash-koodattu käyttäjätunnus, maantieteellinen sijainti ja vierailut suojattuihin Sovelluksiin, SIM-kortin tiedot, laitteen nimi sekä Asiakkaan konserniyhtiö.

IBM Security Trusteer Rapport -tuotteissa:

Kerättyihin tietoihin voivat kuulua käyttäjän IP-osoite, salattu tai yksisuuntainen hash-koodattu käyttäjätunnus, tietoturvatapahtumat, IBM:n asiakastukeen yhteydenottoa varten annettu käyttäjän nimi ja sähköpostiosoite, Asiakkaan konserniyhtiö, salattu salasana, joka on syötetty suojatuille verkkosivustoille, vierailut suojattuihin Sovelluksiin ja verkkourkintasivustoille, salattu maksukortin numero sekä tiedostot ja tiedot, jotka IBM:n henkilökunta on kerännyt etänä tutkiakseen epäiltyä haittaohjelmaa, vahingollisia toimia tai toimintahäiriötä.

Rekisteröityjen tietoinen suostumus:

IBM SaaS -tuotteen käyttö saattaa edellyttää erilaisten lakien ja säädösten huomioon ottamista. IBM SaaS -tuotetta saa käyttää ainoastaan laillisiin tarkoituksiin ja laillisella tavalla. Asiakas sitoutuu

käyttämään IBM SaaS -tuotetta sovellettavan lainsäädännön, säädösten ja menettelytapojen mukaan ja vastaamaan niiden noudattamisesta.

IBM Security Trusteer Pinpoint- ja IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteet:

Asiakas on hankkinut tai tulee hankkimaan kaikki IBM SaaS -tuotteen laillista käyttöä sekä IBM:n IBM SaaS -tuotteen kautta tietojen keräämistä ja käsittelemistä varten tarvittavat tietoiset suostumukset, luvat ja lisenssit.

IBM Security Trusteer Rapport -tuotteissa ja IBM Security Trusteer Mobile Browser -tuotteissa:

Asiakas valtuuttaa IBM:n hankkimaan IBM SaaS -tuotteen laillista käyttöä sekä tietojen keräämistä ja käsittelyä varten tarvittavat tietoiset suostumukset Loppukäyttäjän lisenssisopimuksessa (EULA) kuvatus mukaan. EULA on saatavilla osoitteessa <https://www.trusteer.com/support/end-user-license-agreement>. Jos Asiakas päättää, että se itse (IBM:n sijaan) hoitaa loppukäyttäjien kanssa käytävän suostumukseen liittyvän yhteydenpidon, Asiakas on hankkinut tai tulee hankkimaan kaikki IBM SaaS -tuotteen laillista käyttöä sekä IBM:n IBM SaaS -tuotteen kautta Asiakkaan tietojen käsittelijänä tietojen keräämistä ja käsittelemistä varten tarvittavat tietoiset suostumukset, luvat ja lisenssit.

7.5 Tietojen siirto maasta toiseen

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä sisältöä, mukaan lukien Henkilötiedot, asiaankuuluvien lakien ja säädösten mukaisesti niin, että niitä siirretään maasta toiseen käsittelijöille ja alikäsittelijöille seuraavissa Euroopan talousalueen ulkopuolisissa maissa ja maissa, joiden tietosuojan taso on Euroopan komission mukaan riittävä: Yhdysvallat.

7.6 Tietosuoja

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteelle EU:n jäsenmaissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa tai Sveitsissä tai jos Asiakkaalla on Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia tai Työasemalaitteita mainituissa maissa, Asiakas ainoana rekisterinpitäjänä nimeää IBM:n Henkilötietojen käsittelijäksi (sen mukaan, miten edellä mainitut termit määritetään direktiivissä 95/46/EY). IBM käsittelee mainittuja Henkilötietoja ainoastaan siinä määrin kuin on tarpeen IBM SaaS -tuotteen saataville toimittamiseksi IBM:n julkaisemien SaaS-tuotteita koskevien kuvausten mukaan ja siinä määrin kuin Asiakas katsoo käsittelyn vastaavan Asiakkaan antamia ohjeita. IBM ilmoittaa kohtuullisen ajoissa etukäteen, jos IBM tekee merkittäviä muutoksia käsittelypaikkaan tai tapaan, jolla IBM suojaa IBM SaaS -tuotteeseen kuuluvat Henkilötiedot. Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kuluvan Tilauskauden toimittamalla IBM:lle kirjallisen irtisanomusilmoituksen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta Asiakkaalle. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaville käsittelijöille ja alikäsittelijöille:

Käsittelijän/Alikäsittelijän nimi	Rooli (Tietojen käsittelijä tai Alikäsittelijä)	Paikka*
IBM:n sopimuksen tekijä	Käsittelijä	Sopimusasiakirjan mukaan
Amazon Web Services LLC	Alikäsittelijä	410 Terry Ave. E Seattle, WA 98109 United States
Connectria Corp.	Alikäsittelijä	10845 Olive Blvd., Suite 300 St. Louis, MO 63141 United States
IBM Israel Ltd.	Alikäsittelijä	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Israel
IBM Corp	Alikäsittelijä	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504 United States

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

Asiakas hyväksyy sen, että Saksan konesalin (tämä määräytyy toimitusprosessin aikana) kautta toimitettavan palvelun yhteydessä IBM voi käsitellä sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaville käsittelijöille ja alikäsittelijöille:

Käsittelijän/Alikäsittelijän nimi	Rooli (Tietojen käsittelijä tai Alikäsittelijä)	Paikka*
IBM:n sopimuksen tekijä	Käsittelijä	Sopimusasiakirjan mukaan
Amazon Web Services (Saksa)	Alikäsittelijä	München, Saksa
IBM Israel Ltd.	Alikäsittelijä	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Israel

Asiakas hyväksyy sen, että Japanin konesalin (tämä määräytyy toimitusprosessin aikana) kautta toimitettavan palvelun yhteydessä IBM voi käsitellä sisältöä ja mahdollisia Henkilötietoja niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaville käsittelijöille ja alikäsittelijöille:

Käsittelijän/Alikäsittelijän nimi	Rooli (Tietojen käsittelijä tai Alikäsittelijä)	Paikka*
IBM:n sopimuksen tekijä	Käsittelijä	Sopimusasiakirjan mukaan
Amazon Web Services (Japani)	Alikäsittelijä	Tokio, Japani
IBM Israel Ltd.	Alikäsittelijä	94 Derech Em-Hamoshavot 49527 Petach-Tikva Israel

* Edellisissä taulukoissa yksilöidyt paikkatiedot sisältävät Käsittelijän tai Alikäsittelijän konsernin päätoimipaikkojen osoitteet. Konesalit sijaitsevat samassa maassa.

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.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteet

IBM tarjoaa näitä tuotteita erillisinä palveluina ja tuotteina tai lisäpalveluina ja -tuotteina. Asiakkaan nimenomaisesti tilaamat IBM SaaS -tuotteet eritellään Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa.

1.1 Liiketoiminta- ja Kuluttajamääritelmät

IBM Security Trusteer Fraud -tuotteet lisensoidaan tiettytyyppisillä Sovelluksilla käytettäväksi. Sovellus määritellään yhdeksi seuraavista tyypeistä: Kuluttaja tai Liiketoiminta. Kuluttajasovelluksille ja Liiketoimintasovelluksille on saatavissa erilliset tuotteet.

- Kuluttajasovellus määritetään verkkopankkisovellukseksi, mobiilisovellukseksi tai sähköisen kaupankäynnin sovellukseksi, joka palvelee kuluttajia. Asiakkaan käytäntö voi luokitella jotkin pienet yritykset oikeutetuiksi kuluttajasovellusten käyttöön.
- Liiketoimintasovellus määritetään verkkopankkisovellukseksi, mobiilisovellukseksi tai sähköisen kaupankäynnin sovellukseksi, joka palvelee yrityksiä, laitoksia ja muita vastaavia oikeushenkilöitä, tai sovellukseksi, jota ei luokitella Kuluttajasovellukseksi.

1.2 IBM SaaS -perustilaustuotteet

Liiketoimintatuotteet:

- IBM Security Trusteer Rapport for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business

Kuluttajatuotteet:

- IBM Security Trusteer Rapport for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail
- IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile
- IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail
- IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

Kullekin Liiketoiminta- ja Kuluttajatuotteelle on saatavissa siihen liittyvä Premium Support -tuote lisämaksusta, lukuun ottamatta IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteita.

1.3 IBM SaaS -lisätilaustuotteet IBM Security Trusteer Rapport -tuotteille

IBM Security Trusteer Rapport for Business -tuotteelle saatavilla olevat lisätuotteet:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business

IBM Security Trusteer Rapport for Retail -tuotteelle saatavilla olevat lisätuotteet:

- IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Kullekin IBM Security Trusteer Rapport -tuotteen Liiketoiminta- ja Kuluttajalisäosalle, lukuun ottamatta IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service -lisäosia, on saatavilla siihen liittyvä Premium Support -tuote lisämaksusta.

Tässä kohdassa mainitut IBM SaaS -lisätilaustuotteet edellyttävät IBM Security Trusteer Rapport for Business -tuotteen tai IBM Security Trusteer Rapport for Retail -tuotteen tilausta.

1.4 **IBM SaaS -lisätilaustuotteet IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tuotteille**

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition -tuotteelle tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition -tuotteelle saatavissa olevat lisätuotteet:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business

IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition -tuotteelle tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition -tuotteelle saatavissa olevat lisätuotteet:

- IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail
- IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

Kullekin tässä kohdassa mainitulle IBM SaaS -lisätilaustuotteelle on saatavissa Premium Support -tilaus lisämaksusta.

Tässä kohdassa mainitut IBM SaaS -lisätilaustuotteet edellyttävät IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business -tuotteiden tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail -tuotteiden tilausta.

1.5 **Muut IBM SaaS -lisätilaukset**

Edellä mainittujen perustilausten lisäksi tilattavaa saatavissa tai kehitteillä olevaa IBM SaaS -lisätilausta, jota ei ole mainittu tässä kohdassa, ei katsota päivitykseksi, ja se tulee näin ollen myöntää erikseen.

1.6 **Määritelmät**

Tilinhaltija tarkoittaa Asiakkaan loppukäyttäjää, joka on asentanut asiakasohjelmiston käytön mahdollistavan sovelluksen, hyväksynyt Loppukäyttäjän lisenssisopimuksen ja joka on todennettu vähintään kerran Asiakkaan Kuluttajasovelluksessa tai Liiketoimintasovelluksessa, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita.

Tilinhaltijan asiakasohjelmisto tarkoittaa IBM Security Trusteer Rapport -tuotteen käytön tai IBM Security Trusteer Mobile Browser -tuotteen tai muun asiakasohjelmiston käytön mahdollistavaa sovellusta, joka toimitetaan joidenkin IBM SaaS -tilausten kanssa loppukäyttäjän työasemalle asennettavaksi.

Trusteer Splash tarkoittaa saatavissa olevien aloitusnäyttöjen perusteella Asiakkaalle tarjottavaa aloitusnäyttöä.

Aloitussivu tarkoittaa IBM:n ylläpitämää sivua, joka annetaan Asiakkaan käyttöön Asiakkaan aloitusnäytöllä ja ladattavalla Tilinhaltijan asiakasohjelmistolla.

2. **IBM Security Trusteer Rapport -tuotteet**

2.1 **IBM Security Trusteer Rapport for Retail ja/tai IBM Security Trusteer Rapport for Business (Trusteer Rapport)**

Trusteer Rapport tarjoaa suojauksen verkkourkintaa ja Man-in-the-Browser (MitB) -haittaohjelmia vastaan. Kymmeniä miljoonia päätepisteitä ympäri maailmaa sisältävää verkostoa käyttämällä IBM Security Trusteer Rapport kerää tietoa aktiivisista organisaatioihin kohdistuvista verkkourkintatapauksista ja haittaohjelmista kautta maailman. IBM Security Trusteer Rapport käyttää käytöspäätteisiä algoritmeja, joiden tavoitteena on verkkourkinnan ja MitB-haittaohjelmien asentamisen ja toiminnan estäminen.

Tämän IBM SaaS -tuotteen mittayksikkö on Palvelun piiriin kuuluva osallistuja. Liiketoimintatuotetta myydään 10 Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan paketeissa. Kuluttajatuotetta myydään 100 Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan paketeissa.

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat osat:

- a. Trusteer Management -sovellus:

Trusteer Management -sovellus on käytettävissä IBM Security Trusteer -pilvipalvelussa, jonka kautta Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamia työntekijöitä) voi (i) saada

tapahtumatietoraportteja ja riskiarvioita, (ii) tarkastella, määrittää ja asettaa tapahtumatietojen raportointiin liittyviä käytäntöjä sekä (iii) tarkastella sen yleisölle ilmaiseksi Loppukäyttäjän lisenssisopimuksella lisensoidun asiakasohjelmiston käytön mahdollistavan sovelluksen eli Trusteer Rapport -ohjelmiston (Tilinhaltijan asiakasohjelmisto) kokoonpanoa, joka on saatavilla Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien työasemiin tai laitteisiin (PC/Mac) asennusta varten. Asiakas saa markkinoida Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa ainoastaan Trusteer Splash -aloitusnäyttöä tai Rapport-ohjelmointirajapintaa käyttämällä. Asiakas ei saa käyttää Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa sisäiseen liiketoimintaansa tai antaa sitä työntekijöidensä käyttöön (henkilökohtaista käyttöä lukuun ottamatta).

b. Web-skripti:

IBM SaaS -tuotteiden käyttämiseen tarkoitettun verkkosivuston käyttämistä varten.

c. Tapahtumatiedot:

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoja, joita tuotetaan Tilinhaltijan asiakasohjelmiston vuorovaikutuksesta verkossa sellaisen Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksensa kanssa, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Tapahtumatietoja saadaan Loppukäyttäjien lisenssisopimuksen hyväksyneiden ja Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksessa vähintään kerran todennettujen Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien laitteissa käytettävistä Tilinhaltijan asiakasohjelmistoista. Asiakkaan kokoonpanoon tulee sisältyä Käyttäjätunnusten kerääminen.

d. Trusteer Splash:

Trusteer Splash -markkinointiympäristö tunnistaa ja markkinoi Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa Palvelun piiriin kuuluville osallistujille, jotka käyttävät Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusta, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Asiakas voi tehdä valintansa saatavilla olevista aloitusnäyttöpohjista. Räättälöidystä aloitusnäytöstä voidaan tehdä erillinen sopimus tai tehtävänkuvaus.

Asiakas voi antaa tavaramerkkinsä, logonsa tai kuvakkeensa käytettäväksi Trusteer Management -sovelluksen yhteydessä ja ainoastaan Trusteer Splash -tuotteessa hyödynnettäväksi ja Tilinhaltijan asiakasohjelmistossa tai IBM:n ylläpitämällä aloitussivuilla ja IBM Security Trusteer -Web-sivustossa näytettäväksi. Asiakkaan tavaramerkkien, logojen tai kuvakkeiden käytössä noudatetaan kohtuullisessa määrin IBM:n mainostamiseen ja tavaramerkkien käyttöön sovellettavia käytäntöjä.

Jos Asiakas haluaa käyttää minkä tahansa tyyppistä pakollista käyttöönottoa Tilinhaltijan asiakasohjelmiston kohdalla, Asiakkaan on tilattava IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service SaaS -tuote.

Tilinhaltijan asiakasohjelmiston pakollinen käyttöönotto sisältää rajoituksetta kaikentyyppisen pakollisen käyttöönoton mekanismilla tai keinolla, joka suoraan tai välillisesti pakottaa Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan lataamaan Tilinhaltijan asiakasohjelmiston, tai menetelmän, työkalun, proseduurin, sopimuksen tai mekanismin, jota IBM ei ole kehittänyt tai hyväksynyt ja joka on luotu tämän Tilinhaltijan asiakasohjelmiston pakollisen käyttöönoton käyttöoikeusvaatimusten ohittamiseksi.

2.2 Valinnaiset IBM SaaS -lisätuotteet IBM Security Trusteer Rapport for Business -tuotteelle ja/tai IBM Security Trusteer Rapport for Retail -tuotteelle

Seuraavassa mainittujen IBM SaaS -lisätuotteiden tilaus edellyttää IBM Security Trusteer Rapport -tuotteiden tilausta. Jos IBM SaaS -tuote on liiketoiminnalle tarkoitettu tuote (nimi sisältää sanat "for Business"), tulee myös hankittavan IBM SaaS -lisätuotteen olla liiketoiminnalle tarkoitettu. Jos IBM SaaS -tuote on kuluttajille tarkoitettu tuote (nimi sisältää sanat "for Retail"), tulee myös hankittavan IBM SaaS -lisätuotteen olla kuluttajille tarkoitettu. Tapahtumatietoja saadaan Loppukäyttäjien lisenssisopimuksen hyväksyneiden ja Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksessa (-sovelluksissa) vähintään kerran todennettujen Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien laitteissa käytettävistä Tilinhaltijan asiakasohjelmistoista. Asiakkaan kokoonpanoon tulee sisältyä Käyttäjätunnusten kerääminen.

2.2.1 IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Business ja/tai IBM Security Trusteer Rapport Fraud Feeds for Retail

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoja haittaohjelmien leviämisestä ja muista päätepisteiden haavoittuvuuksista tietyn Tilinhaltijan työasemalla.

2.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Business ja/tai IBM Security Trusteer Rapport Phishing Protection for Retail

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoilmoituksia, jotka liittyvät Tilinhaltijan kirjautumistunnusten käyttämiseen epäilyllä verkkourkinta- tai mahdollisella huijaussivustolla. Laillisia verkkosovelluksia (URL) saatetaan erehdyksessä merkitä verkkourkintasivustoiksi ja IBM SaaS voi virheellisesti ilmoittaa Tilinhaltijalle, että laillinen sivusto on verkkourkintasivusto. Tällaisissa tapauksissa Asiakkaan on ilmoitettava virheestä IBM:lle, joka korjaa virheen. Tämä on ainoa korjaustoimenpide, johon Asiakas on tällaisten virheiden tapauksessa oikeutettu.

2.2.3 IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Business ja/tai IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service for Retail

Asiakas voi käyttää Trusteer Splash -markkinointiympäristön osaa antaakseen Palvelun piiriin kuuluville osallistujille, jotka käyttävät Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksia, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita, valtuuden ladata Tilinhaltijan asiakasohjelmisto.

IBM Security Rapport Mandatory Service for Business -tuote edellyttää IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Business -tuotetta.

IBM Security Rapport Mandatory Service for Retail -tuote edellyttää IBM Security Trusteer Rapport Premium Support for Retail -tuotetta.

Asiakas voi ottaa IBM Security Trusteer Rapport Mandatory Service -lisätoiminnon käyttöön ainoastaan siinä tapauksessa, että se on tilattu ja määritetty käytettäväksi sellaisen Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksen kanssa, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita.

3. IBM Security Trusteer Pinpoint -tuotteet

IBM Security Trusteer Pinpoint on pilvitekniikkaan perustuva palvelu, joka lisää suojaukseen yhden kerroksen ja jonka tavoitteena on havaita haittaohjelmat ja verkkourkinta- ja tilinkaappausyritykset ja vähentää niiden aiheuttamia haittoja. Trusteer Pinpoint voidaan integroida Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovelluksiin, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita ja huijauksenestoprosesseja.

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat osat:

a. Trusteer Management -sovellus:

Trusteer Management -sovellus on käytettävissä IBM Security Trusteer -pilvipalvelussa, jonka kautta Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi: (i) saada tapahtumatietoraportteja ja riskiarvioita ja (ii) tarkastella, määrittää ja asettaa suojauskäytäntöjä sekä tapahtumatietojen raportointiin liittyviä käytäntöjä.

b. Web-skripti ja/tai API:t:

IBM SaaS -tuotteiden käyttöön tarkoitetun verkkosivuston käyttöönottoa varten.

3.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection ja IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection

Mikäli IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tuotteet havaitsevat haittaohjelman tai mikäli IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection -tuotteet havaitsevat tilinkaappauksen, Asiakkaan on noudatettava parhaita käytäntöjä koskevan oppaan (Pinpoint Best Practices Guide) ohjeita. IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tuotteita tai IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection -tuotteita ei saa käyttää millään tavalla, jolla on vaikutusta Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan kokemukseen välittömästi haittaohjelman tai tilinkaappauksen havaitsemisen jälkeen sillä tavoin, että se antaisi muille mahdollisuuden tunnistaa Asiakkaan toimenpiteet IBM Security Trusteer Pinpoint -tuotteiden käyttöön liittyväksi (esim. ilmoitukset, viestit, laitteiden estot tai Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovelluksen käytön esto välittömästi haittaohjelman tai tilinkaappauksen havaitsemisen jälkeen).

3.1.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail

Epäilyttävän tilinkaappaustoiminnan havaitseminen ilman ohjelmistoa selaimissa, jotka ovat yhteydessä Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellukseen, laitettunnusta, verkkourkintahavainnointia tai haittaohjelmasta peräisin olevan käyttäjätunnusten varkauden havainnointia hyödyntäen. IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection -tuotteet lisäävät suojaukseen yhden kerroksen, ja niiden tavoitteena on havaita tilien kaappausyritykset ja tuottaa riskiarvioita Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellusta käyttävistä selaimista ja mobiililaitteista (natiiviselaimen tai Asiakkaan mobiilisovelluksen kautta) suoraan Asiakkaalle.

a. Tapahtumatiedot:

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoja, joita tuotetaan Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien vuorovaikutuksesta verkossa Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusten kanssa, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Asiakas voi saada tapahtumatietoja myös taustajärjestelmänä olevan API-toimitusmuodon kautta.

3.1.2 IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Business Mobile ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Retail Mobile

IBM Security Trusteer Pinpoint Criminal Detection for Mobile (PPCD Mobile) -tuotteet lisäävät suojaukseen yhden kerroksen, ja niiden tarkoitus on suojata tilikaappauksia ja huijaustoimia vastaan tunnistamalla rikollinen tilin käyttö ja luomalla Asiakkaalle suositus. Tämä IBM SaaS -tuote kerää tietoja, jotka ovat peräisin Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovelluksesta PPCD Mobile -ohjelmointirajapinnan avulla taikka Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteista. IBM Security Trusteer PPCD Mobile -tuotteet on suunniteltu korreloimaan Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteisiin liittyvät monitahoiset tiedot tietoihin, jotka ovat peräisin muista tietolähteistä, kuten tosiaikaisesta haittaohjelman leviämisestä ja verkkourkintatapauksista, ja jotka integroidaan IBM Security Trusteer -tuotteen muiden näissä ToU-ehdoissa eriteltyjen IBM SaaS -tuotteiden kautta.

Asiakas voi käyttää IBM Security Trusteer PPCD Mobile -tuotteita IBM Security Trusteer -tuotteen pilvipalvelussa ja saada Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteista riskiarviointitietoja, jotka tuotetaan näiden mobiililaitteiden vuorovaikutuksesta verkossa sellaisen Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksen kanssa, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Näiden tuotteiden tarkoitusta varten mobiililaitteita ovat tuetut matkapuhelimet ja tablet-tietokoneet, mutta eivät PC- ja Mac-tietokoneet.

3.1.3 IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition

Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellukseen yhteydessä olevien taloudellisen MitB-haittaohjelman saastuttamien selainten havaitseminen ilman ohjelmistoa. IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tuotteet lisäävät suojaukseen yhden kerroksen, ja niiden tavoitteena on antaa organisaatioille mahdollisuus keskittyä haittaohjelmariiskeihin perustuvien huijauksenestoprosesseihin tuottamalla Asiakkaalle arviointeja ja hälytyksiä taloudellisen MitB-haittaohjelman läsnäolosta.

a. Tapahtumatiedot:

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoja, joita tuotetaan Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien vuorovaikutuksesta verkossa Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusten kanssa.

b. Advanced Edition:

Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusten Advanced Edition -tuotteet lisäävät havainnointiin ja suojaukseen lisäkerroksen, joka muokataan ja räätälöidään Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusten rakenteeseen ja kulkuun ja joka voidaan räätälöidä Asiakkaaseen kohdistuvan erityisen uhkamaiseman mukaan. Tuote voidaan sisällyttää eri paikkoihin Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovelluksissa.

Advanced Edition -tuotetta tarjotaan Asiakkaalle vähimmäismäärinä: vähintään 100 000 Kuluttajapalvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa tai 10 000 Liiketoimintapalvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa. Se vastaa Kuluttajien osalta 1 000:ta pakettia, joissa on 100 Palvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa, ja Liiketoiminnan osalta 1 000:ta pakettia, joissa on 10 Palvelun piiriin kuuluvaa osallistujaa.

c. Standard Edition:

Liiketoiminta- tai Kuluttajasovellusten Standard Edition -tuote on nopeasti käyttöön otettava ratkaisu, joka sisältää tämän IBM SaaS -tuotteen tässä kuvatut keskeiset toiminnot.

3.2 Valinnaiset IBM SaaS -lisätuotteet IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition -tuotteelle ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition -tuotteelle ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition -tuotteelle ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition -tuotteelle

IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail -tuotteet edellyttävät IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition -tuotetta tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition -tuotetta.

IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail -tuote edellyttää IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Standard Edition -tuotetta tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Retail Advanced Edition -tuotetta. IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business -tuote edellyttää IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Standard Edition -tuotetta tai IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection for Business Advanced Edition -tuotetta.

3.2.1 IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Business ja/tai IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy for Retail

IBM Security Trusteer Pinpoint Carbon Copy -tuotteet lisäävät suojaukseen yhden kerroksen sekä seurantapalvelun, joka auttaa tunnistamaan Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan käyttäjätunnusten vaarantumisen, joka johtuu verkkourkintatapahtumasta, joka kohdistuu Asiakkaan Kuluttaja- tai Liiketoimintasovelluksiin, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita.

3.2.2 IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail

IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail -tuotteen tarkoituksena on tutkia, korjata, estää ja poistaa MitB-haittaohjelmien leviämistä Asiakkaan Kuluttajasovellusta tilapäisesti käyttävien Asiakkaan Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien saastuneista laitteista (PC/Mac) silloin, kun MitB-haittaohjelmien leviäminen on havaittu IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tapahtumatiedoista.

Asiakkaalla tulee olla voimassa oleva tilaus IBM Security Trusteer Pinpoint Malware Detection -tuotteeseen, joka on käytössä myös Asiakkaan Kuluttajasovelluksessa. Asiakas voi käyttää tätä IBM SaaS -tuotetta ainoastaan sellaisten Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien kohdalla, jotka käyttävät Asiakkaan Kuluttajasovellusta, ja ainoastaan työkaluna, jonka tarkoituksena on tilapäisesti tutkia tiettyä saastunutta laitetta (PC/Mac) ja korjata tilanne. IBM Security Trusteer Rapport Remediation for Retail -tuotteen on oltava nimenomaisesti käytössä vaikutuksenalaisessa Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan laitteessa (PC/Mac) ja kyseessä olevan vaikutuksenalaisen Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan on hyväksyttävä Loppukäyttäjän lisenssisopimus ja hänet on todennettava vähintään kerran Asiakkaan Kuluttajasovelluksessa. Asiakkaan kokoonpanoon tulee sisältyä Käyttäjätunnusten kerääminen. Selkeyden vuoksi mainittakoon, että tämä IBM SaaS -tuote ei sisällä oikeutta käyttää Trusteer Splash -tuotetta ja/tai edistää Tilinhaltijan asiakasohjelmiston myyntiä millään muulla tavalla Asiakkaan yleiselle Palveluun piiriin kuuluvien osallistujien yhteisölle.

4. IBM Security Trusteer Mobile -tuotteet

4.1 IBM Security Trusteer Mobile Browser for Business ja/tai IBM Security Trusteer Mobile Browser for Retail

IBM Security Trusteer Mobile Browser lisää suojaukseen yhden kerroksen, ja sen tarkoitus on tarjota turvallinen verkkokäyttö Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteille, jotka ovat yhteydessä Asiakkaan Kuluttaja- tai Liiketoimintasovelluksiin, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita, sekä mobiililaitteita koskeva riskiarviointi ja suojausta verkkourkintaa vastaan. Turvallinen langaton havainnointi on saatavissa vain Android -ympäristöille. Tämän IBM SaaS -tuotteen tarkoitusta varten mobiililaitteita ovat myös matkapuhelimet ja tabletit, mutta eivät kannettavat tietokoneet ja Mac-koneet.

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi saada Trusteer Management -sovelluksen kautta tapahtumatietoja, analyysseja ja tilastotietoja, jotka liittyvät Laitteisiin, joita käyttävät Palvelun piiriin kuuluvat osallistujat ovat tehneet seuraavaa: (i) ladanneet Tilinhaltijan asiakasohjelmiston, yleisölle ilmaiseksi loppukäyttäjän lisenssisopimuksella lisensoidun sovelluksen, joka on ladattavissa Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteille, ja (ii) hyväksyneet loppukäyttäjän lisenssisopimuksen ja jotka on todennettu vähintään kerran Asiakkaan Liiketoiminta- tai Kuluttajasovelluksissa, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Asiakas voi markkinoida Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa ainoastaan Trusteer Splash -tuotetta käyttämällä. Asiakas ei saa käyttää Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa sisäiseen liiketoimintaansa.

a. Tapahtumatiedot:

Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi käyttää Trusteer Management -sovellusta saadakseen tapahtumatietoja, joita tuotetaan mobiililaitteiden vuorovaikutuksesta verkossa sellaisten Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusten kanssa, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita.

b. Trusteer Splash:

Trusteer Splash -markkinointiympäristö tunnistaa ja markkinoi Tilinhaltijan asiakasohjelmistoa Palvelun piiriin kuuluville osallistujille, jotka käyttävät Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovellusta, jolle Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. Asiakas voi tehdä valinnan saatavilla olevista aloitusnäyttöpohjista. Räätelöidystä aloitusnäytöstä voidaan tehdä erillinen sopimus tai tehtävänkuvaus.

Asiakas voi antaa tavaramerkkinsä, logonsa tai kuvakkeensa käytettäväksi Trusteer Management -sovelluksen yhteydessä ja ainoastaan Trusteer Splash -tuotteessa hyödynnettäväksi ja Tilinhaltijan asiakasohjelmistossa tai IBM:n ylläpitämällä aloitussivuilla taikka IBM Security Trusteer -Web-sivustossa näytettäväksi. Asiakkaan tavaramerkkien, logojen tai kuvakkeiden käytössä noudatetaan kohtuullisessa määrin IBM:n mainostamiseen ja tavaramerkkien käyttöön sovellettavia käytäntöjä.

4.2 IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business ja/tai IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail

IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteet lisäävät suojaukseen yhden kerroksen, jonka avulla Asiakkaan Liiketoiminta- ja/tai Kuluttajasovelluksia, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita, voidaan käyttää turvallisesti verkossa, ja tarjoavat laitteiden riskiarvioiteja ja suojausta pharming-yrityksiltä. Turvallinen langaton havainnointi on saatavissa vain Android -ympäristöille.

IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteisiin sisältyy yksinoikeudellinen mobiili ohjelmistonkehityspakkaus (SDK), asiakirjoja sisältävä ohjelmistopakkaus, yksinoikeudellisia ohjelmistonkirjoituskirjastoja ja muita edellä mainittuihin liittyviä tiedostoja ja nimikkeitä, joita kutsutaan IBM Security Trusteer -mobiilikirjastoksi sekä Run-time-komponentiksi tai Edelleen jaeltavaksi ohjelmistoksi, yksinoikeudellinen IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteen luoma koodi, joka voidaan upottaa ja integroida Asiakkaan suojattuihin erillisiin iOS- tai Android-mobiilisovelluksiin, joille Asiakas on tilannut IBM SaaS -tuotteita. (Asiakkaan integroitu mobiilisovellus.)

IBM Security Trusteer Mobile SDK for Retail on saatavilla 100 Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan paketeissa tai 100 Työasemalaitteen paketeissa ja IBM Security Trusteer Mobile SDK for Business on saatavilla 10 Palvelun piiriin kuuluvan osallistujan paketeissa tai 10 Työasemalaitteen paketeissa.

Trusteer Management -sovelluksen avulla Asiakas (ja rajoittamaton määrä sen valtuuttamaa henkilökuntaa) voi saada tapahtumatietoraportteja ja riskitrendiarvioita. Asiakas voi saada Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen kautta riskianalyseja ja mobiililaitetietoja, jotka liittyvät Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen ladanneiden Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteisiin. Näin Asiakas voi laatia väärinkäytöksiä ehkäisevän käytännön, jonka avulla pannaan täytäntöön tällaisia riskejä pienentäviä toimia. Tämän tuotteen tarkoitusta varten mobiililaitteita ovat tuetut matkapuhelimet ja tablet-tietokoneet, mutta eivät PC- ja Mac-tietokoneet.

Asiakas voi

- a. käyttää IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotetta sisäisesti ainoastaan Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen kehittämiseen
- b. upottaa Edelleen jaeltavan ohjelmiston (ainoastaan objektikoodina) Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen keskeiseksi ja erottamattomaksi osaksi. Edelleen jaeltavan ohjelmiston tämän lisenssin nojalla muokattuun tai sijoitettuun osaan sovelletaan näitä ToU-ehtoja
- c. markkinoida ja jaella Edelleen jaeltavaa ohjelmistoa ladattavaksi Palvelun piiriin kuuluvien osallistujien mobiililaitteisiin tai Työasemalaitteen haltijoille, mikäli seuraavat ehdot täyttyvät:
 - Ellei tässä Sopimuksessa ole sitä nimenomaisesti sallittu, Asiakas (1) ei saa käyttää, kopioida, muokata tai jaella SDK-työkaluja, (2) ei saa kääntää SDK-työkaluja symboliselle konekielelle tai lähdekoodiksi tai muuten kääntää taikka palauttaa niitä purkamisen jälkeen taikka palauttaa niitä purkamisen jälkeen muutoin kuin lain nimenomaisesti sallimalla tavalla, josta ei sopimuksella voi toisin sopia, (3) ei saa lisensoida edelleen, vuokrata tai vuokrarahoittaa SDK-työkaluja, (4) ei saa poistaa Edelleen jaeltavista ohjelmistoista mitään tekijänoikeus- tai ilmoitustiedostoja, (5) ei saa käyttää samoja polun nimiä, jotka ovat käytössä alkuperäisen

Edelleen jaeltavan ohjelmiston tiedostoissa tai moduuleissa sekä (6) ei saa käyttää IBM:n eikä sen lisenssinantajien ja jakelijoiden nimiä eikä tavaramerkkejä ilman näiltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta markkinoidessaan Asiakkaan integroitua mobiilisovellusta.

- Edelleen jaeltava ohjelmisto säilyy Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen erottamattomana osana. Edelleen jaeltava ohjelmisto on ainoastaan objektikoodin muodossa, ja se on kaikkien SDK-työkaluissa ja niiden käyttöohjeissa mainittujen ohjeiden ja määritysten mukainen. Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen peruskäyttäjän lisenssisopimukseen sisältyy maininta, että Edelleen jaeltavaa ohjelmistoa ei saa i) käyttää mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin Asiakkaan integroidun mobiilisovelluksen käytön mahdollistamiseen, ii) kopioida (muutoin kuin varmistuskopiointitarkoituksessa), iii) jaella edelleen tai siirtää sekä iv) kääntää takaisin symboliselle konekielelle tai lähdekoodiksi tai muuten kääntää muulla kuin pakottavan lainsäädännön nimenomaisesti sallimalla tavalla, josta ei sopimuksella voi toisin sopia. Asiakkaan lisenssisopimuksen tulee tarjota IBM:lle vähintään tämän Sopimuksen ehtojen tasoinen suoja.
- SDK-työkalut voidaan ottaa käyttöön vain osana Asiakkaan sisäistä kehitys- ja yksikkötestausta määritetyissä Asiakkaan mobiilitestauslaitteissa. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää SDK-työkaluja tuotantoympäristöön liittyvien kuormien käsittelyyn tai simulointiin eikä minkään koodin, sovelluksen tai järjestelmän skaalattavuuden testaukseen. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää SDK-työkalujen mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Asiakas vastaa kaikesta Asiakkaan integroituu mobiilisovellukseen ja Asiakkaan tässä Sopimuksessa sallitulla tavalla muuttamiin Edelleen jaeltavien ohjelmistojen versioihin liittyvästä teknisestä tuesta.

Asiakkaalla on valtuutus asentaa ja käyttää Edelleen jaeltavia ohjelmistoja ja IBM Security Mobile SDK -tuotetta ainoastaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käytön tukemiseksi.

IBM on testannut IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteeseen sisältyvillä mobiilityökaluilla (Mobiilityökalut) luotuja mallisovelluksia selvittääkseen, toimivatko ne asianmukaisesti tietyissä Applen (iOS), Googlen (Android) ja muiden tahojen ympäristöissä (yhteisnimitään Mobiilikäyttöjärjestelmäympäristöt). Mobiilikäyttöjärjestelmäympäristöt ovat kuitenkin kolmannen osapuolen tuotteita, jotka eivät ole IBM:n hallinnassa ja joita voidaan muuttaa IBM:lle ilmoittamatta. Tämän vuoksi sekä mahdollisista ristiriitaisista lausumista huolimatta IBM ei takaa, että sovellukset tai muut Mobiilityökalujen avulla luodut tulokset toimivat asianmukaisesti Mobiilikäyttöjärjestelmäympäristöissä tai mobiililaitteissa tai että sovellukset tai muut Mobiilityökalujen avulla luodut tulokset ovat yhteentoimivia tai yhteensopivia mainittujen ympäristöjen ja laitteiden kanssa.

Asiakas sitoutuu laatimaan, säilyttämään ja toimittamaan IBM:n ja sen tarkastajien käyttöön tarkat kirjalliset tiedot, järjestelmätyökalujen tulosteet ja muut järjestelmätiedot, jotka ovat riittäviä antamaan tarkastettavan todisteen siitä, että IBM Security Trusteer Mobile SDK -tuotteen käytössä noudatetaan näitä ToU-ehtoja.

5. IBM SaaS Fraud Protection -tuotteiden käyttöönotto

Asiakkaan perustilaus sisältää tarvittavat asennus- ja käyttöönottoimet, mukaan lukien aloituskäynnistys, kokoonpanon määrittäminen, aloitusnäyttöpohja, testaus ja koulutus.

Lisäpalveluja voi tilata lisämaksusta erillisen sopimuksen mukaan.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan 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 IBM SaaS -tuotteen 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 IBM SaaS -kauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (GMT) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (GMT).
- e. **Asiakas** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn IBM SaaS -sopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, ei myöskään maksuvelvoitteita.
- 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:
 - 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 IBM SaaS -tuotetta käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
 - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamisissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamisissa suunnitelmissa, määrittämissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** – tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, jotka aiheuttavat Palvelutason alituksen.
- h. **Ylivoimainen este** tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipalaa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaistoimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia IBM SaaS -tuotteen käytön estäviä seikkoja, jotka eivät kohtuullisin ponnistuksin ole olleet IBM:n hallittavissa.
- i. **Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen suunniteltua käyttökatkosta ylläpitotoimia varten.
- j. **Palvelutaso** – tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että Asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen IBM SaaS -tuotteen IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöistä ohjeistetaan. Asiakkaan tulee antaa tapahtumasta kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti

Tapahtuman vianmäärityksessä 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 IBM SaaS -tuotteen 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 mutta näihin rajoittumatta yksityiskohtaiset kuvaukset kaikista asiaankuuluvista Tapahtumista sekä Palvelutasosta, joka ilmoituksen mukaan on alittunut.
- d. IBM mittaa kunkin Sopimuskuukauden ajalta sisäisesti yhdistetyn kokonaisuusajon, joka koskee vastaavaa, jäljempänä olevassa taulukossa esitettyä Palvelutasoa. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan kestoan, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesta Sovelluksen seisonta-ajan ja Saapuvien tietojen käsittelyn seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei kahtena erillisenä Seisonta-ajan ajanjaksona. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevissa taulukoissa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneistä samoista Tapahtumista.
- e. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvitys lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvityksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.
- f. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuote Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- g. 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.
- h. IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.
- i. **TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.**

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Saavutettu palvelutaso (Sopimuskuukauden aikana)	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,5%	2 %
< 98,0%	5 %
< 96,0%	10 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 250 minuuttia Seisonta-aikaa

<p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 250 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 950 minuuttia</p> <hr/> <p>yhteensä 43 200 minuuttia</p>	<p>= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,4 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana</p>
--	---

3.1 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.
- Asiakkaan jonkin ToU-ehdon olennaisen velvoitteen rikkomus, mukaan lukien rajoituksetta maksuvelvoitteiden laiminlyönti.