

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. Miljoona vuorovaikutustapahtumaa (MI-tapahtumat) on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Vuorovaikutustapahtuma on IBM SaaS -palvelun kirjaama digitaalinen vuorovaikutustapahtuma sovelluksen kanssa. Vuorovaikutustapahtumia voi toteutua verkostotasolla (esimerkiksi pyyntö ja vastaus -pari ("Osuma") http- tai https-yhteyksikäytännön välityksellä) ja muissa yhteyksissä. MI-käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikaisten Vuorovaikutustapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. Palvelutapahtuma on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta ja sisällytetään ensimmäiseen laskuun. 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 minä tahansa (1. tammikuuta alkavaan kalenterivuoteen perustuvana) vuosineljänneksenä ylittää kolme (3) kertaa Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti. Jos Asiakas hankkii tuotteen tietyn vuosineljänneksen aikana, ylitys suhteutetaan vastaavasti.

4. (Henkilötyövoimaan perustuvien) etäpalvelujen maksut

Etäpalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisen veloitusmittayksikön perusteella, ja ne laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaan.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tämä Onboarding-palvelu sisältää seuraavat etäkonsultointi-, tuotekoulutus- ja kokoonpanon määrittämissä palveluissa, joilla Asiakasta perehdytetään IBM Tealeaf CX on Cloud -tuotteeseen seuraavien etäpalveluna toimitettavien palvelujen varausten perusteella:

Sisältää enintään 24 tuntia palveluja, jotka auttavat Asiakasta Tealeaf-ohjelmistokehitystyökalujen (SDK) käyttöönotossa ja instrumentoinnissa.

Sisältää enintään 24 tuntia koulutusta, joka perehdyttää Asiakasta tuotteen yleistietoihin ja yleisiin käyttötarkoituksiin.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service -palvelu hankitaan Palvelutapahtumakohtaisesti yhtenä palvelutapahtumana kullekin Asiakkaalle. Etäpalvelu päättyy 90 päivän kuluttua siitä päivästä lukien, jona IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

5.1 Automaattinen uusiminen

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

5.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttölupatodistuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n 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 Käyttölupatodistuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

6. 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-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Lisätukiaineistoa on saatavana IBM Client Success -portaalissa osoitteessa <http://support.ibmcloud.com/>.

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

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

7.2 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja 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, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

7.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää saavan hyötyä IBM SaaS - tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

Liite A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud on SaaS-perustainen analytiikkaratkaisu erityisesti mobiililaitteiden omille järjestelmille ja Web-mobiilisovelluksille. Ratkaisu on suunniteltu auttamaan asiakkaita ymmärtämään ja parantamaan käyttökokemuksia analysoimalla laajoista ja monimutkaisista tietojoukoista poimittuja toiminnallisia ongelmia. Järjestelmä kerää esimerkiksi sovelluksen vuorovaikutustoimintoja, laitteiden tietoja ja käyttäjäkonteksteja koskevia tietoja ja lähettää ne IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämään ympäristöön. IBM Tealeaf CX on Cloud sisältää useita käyttövalmiita raportteja ja mittatietotauluja, joiden avulla asiakas pääsee käsiksi tuloksiin lähes välittömästi. Ennalta määritettyjen raporttien ja mittatietotaulujen lisäksi käyttäjät voivat täyttää tätäkin yksilöllisempiä analytiikkatarpeita mukauttamalla sekä raportteja että mittatietotauluja.

IBM Tealeaf CX on Cloud -peruspaketti sisältää seuraavat osat:

1.1 Sovellusprofiilit

Tilausmaksu sisältää enintään kymmenen Sovellusprofiilin määryksen. Sovellusprofiili on raportointiyksikkö, johon liitetään käyttäjälle määritettävissä olevia käyttöoikeuksia. Tavallisesti Sovellusprofiili määritetään vastaamaan suoraan yksittäistä sovellusta tai Web-sivustoa. Ota yhteyttä IBM Tealeaf Lab Services -työryhmään, jos haluat yhdistää useita sovelluksia tai Web-sivustoja samaan Sovellusprofiiliin raportointia varten.

IBM määrittää ensimmäisen Sovellusprofiilin kokoonpanon, ja profiili on käytettävissä heti, kun IBM SaaS -palvelu toimitetaan. Jos Sovellusprofiileja tarvitaan yli kymmenen, Asiakas voi lähettää IBM:n tukipalveluun pyynnön ja sopia lisäprofiileista IBM:n kanssa. Lisäsovellusprofiileja myönnetään, mikäli niiden epääminen aiheuttaisi kohtuuttomia seurauksia Asiakkaalle.

1.2 Tietojen säilytysajat

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät myös seuraavat tietojen säilytysajat. Järjestelmä tallentaa ja poistaa tietoja liukuvan aikaikkunan perusteella niin, että ensin tallennetut tiedot myös poistuvat ensin. Järjestelmä säilyttää tietoja ennalta määritetyn ajan ja hylkää ne, kun määritetty aikaikkuna päättyy. Liukuva tietojen säilytyksen aikaikkuna tulee voimaan heti, kun järjestelmä alkaa vastaanottaa tietoja, ja aikaikkuna päivittyy päivittäin.

- Liukuvat raporttiedot 12 kuukauden ajalta. Raporttiedot ovat IBM SaaS -tuotteen raportteihin ja mittatietotauluihin liitettyjä mittayksiköitä ja ulottuvuuksia.
- Liukuvat Kerätyt tiedot 14 kalenteripäivän ajalta. Kerätyt tiedot ovat Tealeaf SDK -työkaluista kerätyjä tietoja.

2. Tietojen säilytysaikojen pidennykset

Valinnaisia IBM Tealeaf CX on Cloud -paketteja ovat seuraavat:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension -paketin avulla Asiakas voi säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pidempään:

- 12 lisäkuukautta Raporttietojen säilytysaikaa (liukuvien Raporttietojen kokonaissäilytysaika on näin ollen enintään 24 kuukautta).

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension -paketin avulla Asiakas voi säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pidempään:

- 14 lisäkalenteripäivää Kerättyjen tietojen säilytysaikaa (liukuvien Kerättyjen tietojen kokonaissäilytysaika on näin ollen enintään 28 kalenteripäivää).

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole Asiakkaalle takuu.

1. Määritelmät

- a. "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- b. "Käytettävyyshyvyitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena 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 IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtyneenä eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään Pilvipalvelujen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Pilvipalvelu 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 järjestelmäkokoontien ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytymisen Asiakkaan toimittamisissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamisissa suunnitelmissa, määrittämissä tai ohjeissa.
- g. Tapahtuma tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. Ylivoimainen este tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sota, viranomais toimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia 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. Tapahtumasta tulee

antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöt edellyttävät. Pyyntö on kirjattava 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 rajoituksitta yksityiskohtaiset kuvaukset kaikista asiaankuuluvista Tapahtumista sekä Palvelutasosta, joka ilmoituksen mukaan on alittunut.
- d. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva 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.
- 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 -tuotteen 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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

<p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuutin Seisonta-aika = 43 150 minuuttia</p> <hr/> <p>yhteensä 43 200 minuuttia</p>	<p>= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,8 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana</p>
---	---

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.