

**MaaS360 (SaaS)**

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.

**Osa 1 – IBM:n ehdot****1. IBM SaaS**

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

- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)
- IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers

- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS) Step up for existing IBM MaaS360 customers
- IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)
- IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).

## 2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. Valtuutettu käyttäjä on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. Gigatavu on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Gigatavulla tarkoitetaan tietojen määrää, joka vastaa kahta tavua korotettuna 30. potenssiin (1 073 741 824 tavua). Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Gigatavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- c. Hallinnoitu 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 tietokonejärjestelmältä, 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 ohjelmoitavissa käyttäjän työvälineeksi. Asiakkaan on hankittava Hallinnoidun työasemalaitteen käyttöoikeus jokaiselle Työasemalaitteelle, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.

## 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

### 3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta. Osittaiset kuukausimaksut lasketaan vajaan kuukauden jäljellä olevien päivien perusteella alkaen päivästä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä.

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

**UUSITTAVIEN KÄYTTÖOIKEUKSIEN MÄÄRÄ ON YHTÄ SUURI TAI SUUREMPI KUIN ALKUPERÄINEN TILAUSMÄÄRÄ TAI UUSIMISLASKUN LUONTIA EDELTÄVÄLTÄ KUUKAUDELTA RAPORTOITU KUUKAUSITTAINEN KÄYTTÖ, ELLEI IBM:LLE TOIMITETA PYYNTÖÄ MUUSTA KÄYTTÖOIKEUSMÄÄRÄSTÄ.**

**STEP UP -TUOTTEISSA UUSITTAVIEN KÄYTTÖOIKEUKSIEN MÄÄRÄ ON YHTÄ SUURI KUIN ALKUPERÄINEN TILAUSMÄÄRÄ.**

### 4.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttöoikeustodistuksessa 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 liikeyhteistyökumppanille 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 Käyttöoikeustodistuksessa 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 liikeyhteistyökumppanilta.

## 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen Tekninen tuki on määrämuotoista toisen tason tukea, jota annetaan tuotteen käytöstä vastaavalle Asiakkaan tiimille, ei peruskäyttäjille. Tukipalvelu on käytettävissä tilauskauden aikana.

Tukea toimitetaan 24 x 7 -periaatteen mukaisesti usean kanavan välityksellä. Lisätietoja IBM SaaS -ratkaisun tukipalvelusta on tuotteen portaalissa.

Arvioidut vastausaikatavoitteet:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Ensimmäisen vastauksen aikatavoite	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö / palvelun käyttökatko:</b> Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	30 minuuttia	24 x 7

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Ensimmäisen vastauksen aikataavoite	Vastausajan voimassaolo
2	<b>Suuri vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	1 tunti normaalina työaikana	24 x 7
3	<b>Keskisuuri vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	2 tuntia normaalina työaikana	24 x 7
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	3 tuntia normaalina työaikana	24 x 7

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

Step up for existing Customers -tuotteiksi nimetyt IBM SaaS -tuotteet (Step up SaaS -tuote) edellyttävät, että Asiakas on etukäteen tai samanaikaisesti hankkinut tuotteeseen liittyvän, Step up SaaS -tuotteen nimestä ilmenevän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Esimerkiksi IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS) – Step up for existing Customers -tuotteen hankkivilla Asiakkailla tulee olla käyttöoikeudet IBM MaaS360 -tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan. Asiakkaalla voi olla Step up SaaS -tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Hankkiessaan Step up SaaS -tuotteen Asiakas ei voi hyödyntää tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia organisaation omiin toimitiloihin asennetussa ympäristössä ja Step up SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien yhteydessä. Jos Asiakkaalla on esimerkiksi 250 Hallinnoidun työasemalaitteen käyttöoikeutta tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan ja Asiakas päättää hankkia 100 Hallinnoidun työasemalaitteen Step up SaaS -käyttöoikeutta, Asiakkaalla on oikeus hallinnoida 100:aa Hallinnoitua työasemalaitetta IBM SaaS -ympäristössä sekä 150:tä Hallinnoitua työasemalaitetta toimitiloihin asennetun ohjelmiston avulla.

Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun IBM-ohjelmia varten. Asiakkaalla on oltava Step up SaaS -tuotteen Tilauskauden aikana voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelu niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step up SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyviin IBM-ohjelmiin päättyy tai niitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Step up SaaS -tuotteeseen päättyy.

### 6.2 Evästeet

Asiakas hyväksyy sen, että IBM saattaa evästeiden ja jäljitustekniikoiden avulla kerätä henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja kootessaan käyttöä koskevia tilastotietoja ja muita tietoja, joiden tarkoituksena on auttaa parantamaan käyttökokemusta ja/tai mukauttaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Tietojen keruussa noudatetaan seuraavassa tietosuojalausumassa esitettyjä käytäntöjä: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### 6.3 Tietojen siirto maasta toiseen

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä Sisältöä, myös Henkilötietoja, 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 sekä Intia, Singapore ja Hongkong (Kiina).

### 6.4 EU:n tietosuojat

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön EU:n jäsenmaissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa tai Sveitsissä tai jos näissä maissa on Asiakkaan valtuutettuja käyttäjiä tai laitteita, 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.

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)	Sijainti
IBM:n sopimusosapuoli	Käsittelijä	Tilausasiakirjan mukaan
Amazon Web Services, LLC	Alikäsittelijä	410 Terry Ave. E Seattle, WA 98109, USA
IBM Corporation	Alikäsittelijä	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA
Fiberlink Communications Corporation, an IBM company	Alikäsittelijä	1787 Sentry Pkwy West, Bldg 18, Ste 200 Blue Bell, PA 19422, USA
Fiberlink Software Private Limited, an IBM company	Alikäsittelijä	#99/100 Prestige Towers Residency Road Bangalore 560 025 India
IBM India Private Limited	Alikäsittelijä	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India
Equinix LLC	Alikäsittelijä	1950 Stemmons Freeway Suite 1039A Dallas, TX 75207, USA
Softlayer Technologies, Inc., an IBM company	Alikäsittelijä	29A International Business Park East Jurong, 139964 Singapore
Softlayer Technologies, Inc., an IBM company	Alikäsittelijä	Tseung Kwan O Industrial Estate Hongkong

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

## 6.5 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM SaaS -tuotteet sisältyvät Fiberlink Communications Corporationin (IBM:n tytäryhtiö) US-EU Safe Harbor -sertifiointiin. Sekä IBM että Fiberlink noudattavat 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 Fiberlinkin sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

## 6.6 Johdannaishyötyjen sijainnit

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

## 6.7 Normatiiviset tiedot

Mahdollisista ristiriitaisista ehdoista huolimatta IBM saa säilyttää ja käyttää tietoja, jotka kuvaavat Asiakkaan valtuutettujen käyttäjien omia IBM SaaS -tuotteen käyttökokemuksia, ainoastaan normatiivisiin tutkimuksiin sekä analysointi-, esittely- ja raportointitarkoituksiin anonyymina kokonaisuutena (eli

muodossa, josta Asiakkaan valtuutettuja käyttäjiä ei voi tunnistaa tietojen lähteeksi ja jossa Asiakkaan tai Asiakkaan valtuutettujen käyttäjien tunnistamisen mahdollistavat, henkilöön yhdistettävissä olevat tiedot on poistettu).

## **6.8 Lainmukainen käyttö ja suostumus**

### **6.8.1 Valtuutus kerätä ja käsitellä tietoja**

IBM SaaS -tuote on suunniteltu mobiililaitteiden toimitukseen, hallintaan, suojaukseen ja valvontaan. IBM SaaS -tuote kerää tietoja käyttäjistä ja laitteista, jotka Asiakas on valtuuttanut vuorovaikutukseen tilaamansa IBM SaaS -tuotteen kanssa. IBM SaaS -tuote kerää tietoja, joiden voidaan yksinään tai yhdistettynä joillakin lainkäyttöalueilla katsoa olevan Henkilötietoja. Esimerkkejä mahdollisesti kerättävistä tiedoista: valtuutetun käyttäjän nimi, puhelinnumero, rekisteröity sähköpostiosoite, laitteen sijainti, käyttäjätunnus, suojatun selailun historiatiedot, peruskäyttäjän laitteen laitteisto-, ohjelmisto- ja asetustiedot sekä laitteen tuottamat tiedot. Asiakas myöntää IBM:lle valtuudet kerätä, käsitellä ja käyttää mainittuja tietoja näiden Käyttöehtojen mukaisesti.

### **6.8.2 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.

Asiakas on Asiakkaan tietojenkäsittelijänä hankkinut tai hankkii kaikki tietoiset suostumukset, luvat ja lisenssit, jotka tarvitaan IBM SaaS -tuotteen laillista käyttöä varten sekä IBM:n IBM SaaS -tuotteen välityksellä harjoittamaa tietojen keruuta ja käsittelyä varten. Asiakas valtuuttaa IBM:n hankkimaan IBM SaaS -tuotteen laillista käyttöä sekä tietojen keruuta ja käsittelyä varten tarvittavat tietoiset suostumukset, jotka on määritetty loppukäyttäjän lisenssisopimuksessa. Sopimus on saatavilla osoitteessa <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

## **6.9 Tietojen säilytys**

IBM poistaa kaikki kerätyt tiedot, joihin voi sisältyä myös Henkilötietoja, kuuden (6) kuukauden kuluessa näiden Käyttöehtojen irtisanomisesta tai voimassaolon päättymisestä, lukuun ottamatta tietoja, joiden säilytystä tulee jatkaa sovellettavan lain, säännön tai säädöksen perusteella. IBM säilyttää sovellettavan lain, säännön tai säädöksen perusteella säilytettäviä tietoja vaaditun ajan.

## Liite A

MaaS360 on helppokäyttöinen pilvipalveluympäristö, joka sisältää keskeiset toiminnot nykyaikaisten mobiililaitteiden kokonaihallintaan. Tuettuja laitteita ja ympäristöjä ovat esimerkiksi iPhone, iPad, Android, Kindle Fire, Windows Phone ja BlackBerry. Seuraavassa on IBM SaaS -tuotteiden lyhyt kuvaus.

a. IBM MaaS360 Mobile Device Management (SaaS)

Mobiililaitteiden hallinnan (MDM) perusominaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi laitteiden rekisteröinti, kokoonpanon määrittäminen, suojauskäytännön hallinta sekä laitteisiin liittyvät toiminnot, kuten viestien lähetys, paikannus, lukitus ja tyhjennys. MDM-lisäominaisuuksiin ovat esimerkiksi automatisoidut vaatimustenmukaisuussäännöt, BYOD (bring your own device) -käytäntöön liittyvät tietosuojasetukset sekä Mobility Intelligence -seurantaliittymät ja -raportointi.

b. IBM MaaS360 Mobile Application Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Management antaa mahdollisuuden lisätä sovelluksia ja jaella niitä tuettuihin, MaaS360-tuotteen avulla hallintoihin laitteisiin. Tuote sisältää myös laitteeseen asennetun MaaS360 App Catalog -sovelluksen, jonka avulla käyttäjät voivat tarkastella ja asentaa hallintoituja sovelluksia sekä saada ilmoitukset niihin liittyvistä päivityksistä.

c. IBM MaaS360 Mobile Application Security (SaaS)

MaaS360 Mobile Application Security tehostaa tietosuojaa yrityssovelluksissa, joita kehitetään Workplace SDK -ympäristössä. iOS-ympäristössä voidaan helposti ladata sovellus (.ipa), liittää se toimitusprofiiliin ja automatisoida allekirjoitusvarmenteen integrointi. Mobile Application Security yhdistää sovelluksen Secure Productivity Suite -ohjelmaan. Tämä mahdollistaa kertakirjautumisen ja intranetin käytön Mobile Enterprise Gateway -yhdyskäytävän välityksellä sekä varmistaa tietojen suojausasetusten käytön.

d. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Apps -tuotteen avulla yritysverkon ulkopuoliset käyttäjät voivat käyttää sujuvasti ja suojatusti sisäisiä sovellusresursseja muodostamatta koko laitetta koskevaa VPN-yhteyttä.

e. IBM MaaS360 Mobile Content Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Content Management -tuotteen avulla pääkäyttäjä voi lisätä ja jaella asiakirjoja tuettuihin, MaaS360 MDM -hallinnan piirissä oleviin laitteisiin. Tuotteeseen sisältyy MaaS360 Doc Catalogue, laitteeseen asennettu salasanasuojattu säilö, jonka avulla käyttäjät voivat yksinkertaisesti ja turvallisesti käyttää, tarkastella ja jakaa asiakirjoja. Tähän sisältyy myös suoraviivainen yhteys jaeltuun sisältöön sekä muihin säilöihin, joita ovat SharePoint, Box ja Google Drive. Yksityisten SharePoint- ja Windows-tiedostoresurssien käyttö sisältyy MaaS360 Mobile Enterprise Gateway -tuotteeseen. MaaS360-tuotteessa hallinnoidut asiakirjat voivat olla versionhallinnan piirissä, ne voidaan tarkastaa ja niiden suojaus voidaan varmistaa tietojen menetyksen ehkäisyyn (DLP) liittyvien käytäntöasetusten avulla. Esimerkkejä DLP-asetuksista: pakollinen todennus, kopiointi- ja liittämistoimintojen rajoitukset sekä muita sovelluksia koskeva avauksen ja jakamisen esto.

f. IBM MaaS360 Secure Document Sync (SaaS)

MaaS360 Secure Document Sync -tuotteen avulla käyttäjät voivat helposti ja suojatusti synkronoida käyttäjien sisältöjä hallintoitujen mobiililaitteiden välillä. Pääkäyttäjät voivat varmistaa, että halutut käytännöt, esimerkiksi kopiointi- ja liittämistoimintojen rajoitukset sekä muita sovelluksia koskeva avauksen ja jakamisen esto, koskevat laitteesta toiseen siirrettävää käyttäjien sisältöä. Sisältö tallentuu sekä pilvipalveluun että laitteeseen suojatusti, ja sisältöä voi käyttää ainoastaan MaaS360 Doc Catalogue -sovelluksen avulla.

g. IBM MaaS360 Secure Editor (SaaS)

MaaS360 Secure Editor on tehokas toimisto-ohjelmisto, jonka avulla käyttäjät voivat laatia ja muokata liiketoimintaan liittyviä asiakirjoja muuallakin kuin toimistossa. MaaS360 Secure Editor -tuotteen ominaisuudet:

- DOC-, PPT- ja XLS-tiedostojen luonti ja muokkaus
- esitysten esitystila
- MaaS360 for iOS -sovelluksessa sähköpostin liitetiedostot ja muut tiedostot helposti käsiteltävissä.

h. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Documents (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs -tuotteen ansiosta organisaatiot voivat tarjota MaaS360 Mobile Content Management -tuotteen avulla myös yritysverkon ulkopuolisille laitteille suojatun ja sujuvan mahdollisuuden käyttää sisäisiä Connections- ja SharePoint-sivustoja, Windows-tiedostoresursseja ja muita tiedostosäiliöjä muodostamatta koko laitetta koskevaa VPN-yhteyttä. MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Docs -tuotteen käyttö edellyttää MaaS360 Mobile Content Management -tuotteen hankintaa. Tuote tukee iOS 5.0- ja Android 4.0 -ympäristöä sekä näiden uudempia versioita.

i. IBM MaaS360 Mobile Email Management (SaaS)

MaaS360 Mobile Email Management sisältää Microsoft Exchange ActiveSync- ja Lotus Traveler -ohjelman tärkeimmät tukiominaisuudet.

- Exchange ActiveSync sisältää tuen mobiililaitteille, jotka muodostavat Microsoft Exchange -yhteyden ActiveSync-yhteyskäytännön avulla. Ominaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi seuraavat keskeiset mobiililaitteiden hallintatoiminnot: laitteiden kokoonpanon määrittäminen, ActiveSync-käytäntöjen luonti ja pakotus (tunnuskoodi, sähköpostin käytön esto tai salliminen), laitteita koskevat toiminnot (esimerkiksi lukitus ja tyhjennys) ja laitemääritteen yksityiskohtaiset raportit.
- Lotus Traveler sisältää tuen mobiililaitteille, jotka muodostavat IBM Lotus Notes -yhteyden Lotus Traveler -yhteyskäytännön avulla. Ominaisuuksia ovat esimerkiksi seuraavat: laitteiden kokoonpanon määrittäminen, laitteiden esto tai salliminen, tunnuskoodikäytäntöjen pakotus, laitteiden tyhjennys ja laitemääritteen yksityiskohtaiset raportit.

j. IBM MaaS360 Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Secure Browser on täystoiminen verkkoselain, jolla voi muodostaa yhteyden yrityksen intranetsivustoihin ja ottaa käyttöön pakotettu sisältökäytäntöjen noudattaminen. Tämä tapahtuu määrittämällä verkkosivustosuodatus ja suojauskäytännöt, joilla varmistetaan, että käyttäjät käyttävät ainoastaan hyväksytyä verkkosisältöä. Suodatus perustuu joukkoon sisältöluokkia, joihin voi kuulua esimerkiksi sosiaalisen verkostoitumisen palvelut, tietyt nimetyt sivustot tai haitalliset sivustot. Jos tuotetta käytetään yhdessä MaaS360 MDM -tuotteen kanssa, tuotteeseen sisältyy lisäksi mahdollisuus poistaa käytöstä laitteen omia ja kolmannen osapuolen verkkoselaimia joko sovelluskäytännön tai estoluettelojen avulla. Verkkosivustoja voi lisätä myös sallittujen luetteloon, evästeiden käyttöä, kopiointia, liittämistä ja tulostusta voi rajoittaa ja selaimessa voi ottaa käyttöön toimintoja rajoittavan esitystilan.

k. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser (SaaS)

MaaS360 Mobile Enterprise Gateway for Secure Browser sallii tuettujen laitteiden käyttää hyväksytyjä sisäisiä verkkosivustoja niin, ettei ole tarpeen muodostaa koko laitetta koskevaa VPN-yhteyttä.

l. IBM MaaS360 Enterprise Server Management for BlackBerry (SaaS)

Tukee BlackBerry Enterprise Server (BES) -palvelinyhteyttä käyttäviä laitteita BlackBerry API -liittymien avulla. Ominaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi seuraavat etätoiminnot: viestin lähetyksen palautus, BES-käytännön määrittäminen, laitteen tyhjennys ja laitemääritteen yksityiskohtaiset raportit. Käyttö edellyttää MaaS360 Cloud Extender -laajennuksen asennusta. Tuote on saatavana vain laitteille, joiden MaaS360-seurantaan tai -hallintaan käytetään BES 5.0 -ohjelmaa.



- m. IBM MaaS360 Mobile Expense Management (SaaS)  
MaaS360 Mobile Expense Management -tuotteen avulla pääkäyttäjä voi luoda tietojen käyttöä koskevia käytäntöjä ja määrittää ne MaaS360-ympäristössä hallinnoituille tuetuille laitteille. Käytännöt voi määrittää käyttöön laite- tai ryhmäkohtaisesti tai yleistasolla. Lisäksi voi määrittää niin omaa verkkoa kuin vierailuverkkoakin koskevat tietojen käytön hälytysrajat ja sanoma-asetukset.
- n. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite (SaaS)  
Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MaaS360 Mobile Device Management, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Content Cloud ja MaaS360 Mobile Expense Management.
- o. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite (SaaS)  
Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MaaS360 Secure Mail, MaaS360 Mobile Application Management, MaaS360 Mobile Application Security, MaaS360 Content Cloud ja MaaS360 Secure Browser.
- p. IBM MaaS360 Secure Mail (SaaS)  
MaaS360 Secure Mail on erillinen, suojattu toimistosovellus, jonka avulla käyttäjät voivat käyttää ja hallita sähköpostia, kalenteria ja yhteystietoja. Sovelluksessa sähköpostiviestejä ja liitetiedostoja voidaan haluttaessa suojata tietovuotojen ehkäisemiseksi rajoittamalla sisällön välitystä tai siirtämistä muihin sovelluksiin, käyttämällä pakollista todennusta, rajoittamalla leikkaus-, kopiointi- ja liittämistoimintoja sekä lukitsemalla sähköpostin liitetiedostot vain tarkasteltaviksi.
- q. IBM MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite (SaaS)  
MaaS360 Mobile Enterprise Gateway Suite -tuotteen avulla tuetut iOS- ja Android-sovellukset voivat viestiä yrityksen sisäisessä verkossa olevien resurssien kanssa suojatusti ja helposti.
- r. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite (SaaS)  
Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MaaS360 Mobile Content Management, MaaS360 Secure Editor, MaaS360 Secure Document Sync ja MaaS360 Content Cloud.
- s. IBM MaaS360 Mobile Threat Management (SaaS)  
MaaS360 Mobile Threat Management sisältää haittaohjelmien tunnistuksen sekä edistyneen iOS- ja Android-järjestelmien muuntelun tunnistuksen, jotka tehostavat mobiilikäytön tieturvaa. MaaS360 Mobile Threat Management -tuotteen ansiosta Asiakas voi määrittää ja ylläpitää vaatimustenmukaisuutta koskevia käytäntöjä, jotka liittyvät havaittuihin haittaohjelmiin ja muihin tietoturvauxkiin.
- t. IBM MaaS360 Content Service (SaaS)  
MaaS360 Content Service (SaaS) antaa käyttäjille mahdollisuuden siirtää sovelluspaketteja ja asiakirjoja MaaS360-ympäristön sisällönjakelu-ympäristöön.  
MaaS360 Content Service -palvelun asiakkaiden on hankittava myös vähintään yksi MaaS360 Content Service Storage (SaaS)- ja MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) -tuotteen käyttöoikeus.
- u. IBM MaaS360 Content Service Storage (SaaS)  
MaaS360 Content Service Storage (SaaS) -tuotteella käyttäjä voi hankkia käyttöönsä enimmäismäärän MaaS360 Content Service (SaaS) -palvelussa käytettävissä olevaa tietojen tallennuskapasiteettia.
- v. IBM MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS).  
MaaS360 Content Service Bandwidth (SaaS) -tuotteella käyttäjä voi hankkia käyttöönsä enimmäismäärän MaaS360 Content Service (SaaS) -palvelussa käytettävissä olevaa kaistanleveyttä.

## Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (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 Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Saapuvien tietojen käsittelyn seisonta-aikaa, joka koskee vastaavaa, jäljempänä olevassa taulukossa esitettyä Palvelutasoa. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote 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 pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrittämissä tai ohjeissa.
- g. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. "Ylivoimainen este" tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloo, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaisoimia, -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. 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 -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)
Alle 99,8 %	2 %
Alle 98,8 %	5 %
Alle 95,00 %	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

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuutin Seisonta-aika = 43 150 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 % Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,8 %:n Saavutettu Palvelutaso 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
- Käytön mahdollistava ohjelmisto.