

IBM MobileFirst Protect (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/slabd.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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS).

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä 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 Käyttölupatodistuksessa (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 Käyttölupatodistuksessa (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 Hallinnoitun työasemalaitteen käyttöoikeus jokaiselle Työasemalaitteelle, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- d. **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 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 Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai 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.

3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa 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 Käyttölupatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

4.1 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:n liikekumppanille 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.

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 Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikekumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

4.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, 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 yhteistyökumppanilta.

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

Arvioidut vastausaikatavoitteet:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Ensimmäisen Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: 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	24/7
2	Suuri vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	1 tunti normaalina työaikana	24/7
3	Keskisuuri vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	2 tuntia normaalina työaikana	24/7
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	3 tuntia normaalina työaikana	24/7

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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers -tuotteen hankkivilla Asiakkaila tulee olla käyttöoikeudet IBM MobileFirst Protect -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 jäljitystekniikoiden 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

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön EU:n jäsenmaissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa tai Sveitsissä, Turkissa taikka missä tahansa muussa Euroopan maassa, jossa on säädetty paikalliset tietosuojalait, 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.

Käsittelijän/Alikäsittelijän nimi	Rooli (Tietojen käsittelijä tai Alikäsittelijä)	Sijainti
IBM Corporation	Alikäsittelijä	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA
IBM India Private Limited	Alikäsittelijä	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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

6.4 EU:n tietosuoja

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön EU:n jäsenmaissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa, Sveitsissä tai Turkissa taikka missä tahansa muussa Euroopan maassa, jossa on säädetty paikalliset tietosuojalait, 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.

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, vakioimuotoiset 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 annettun 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, näiden Käyttöehtojen irtisanomisen jälkeen, lukuun ottamatta tietoja, joiden säilytystä tulee jatkaa edellä mainittujen käyttötarkoitusten tai sovellettavan lain, säännön tai säädöksen perusteella. IBM säilyttää käyttötarkoituksen tai sovellettavan lain, säännön tai säädöksen perusteella säilytettäviä tietoja vaaditun ajan.

Liite A

MobileFirst Protect 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.

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (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-lisäominaisuuksia ovat esimerkiksi automatisoidut vaatimustenmukaisuussäännöt, BYOD (bring your own device) -käytäntöön liittyvät tietosuojasetukset sekä Mobility Intelligence -seurantaliittymät ja -raportointi.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications antaa mahdollisuuden lisätä sovelluksia ja jaella niitä tuettuihin, MobileFirst Protect -tuotteen avulla hallintoihin laitteisiin. Tuote sisältää myös laitteeseen asennettun MobileFirst Protect App Catalog -sovelluksen, jonka avulla käyttäjät voivat tarkastella ja asentaa hallintoja sovelluksia sekä saada ilmoitukset niihin liittyvistä päivityksistä.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect 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.

4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

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

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

MobileFirst Protect Content -tuotteen avulla pääkäyttäjä voi lisätä ja jaella asiakirjoja tuettuihin, IBM MobileFirst Protect Devices -hallinnan piirissä oleviin laitteisiin. Tuotteeseen sisältyy IBM MobileFirst Protect 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 MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway -tuotteeseen. MobileFirst Protect -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.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync -tuotteen avulla käyttäjät voivat helposti ja suojatusti synkronoida käyttäjien sisältöjä hallintojen 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 MobileFirst Protect Doc Catalogue -sovelluksen avulla.

7. IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)

MobileFirst Protect Document Editor on tehokas toimisto-ohjelmisto, jonka avulla käyttäjät voivat käsitellä liiketoimintaan liittyviä asiakirjoja muuallakin kuin toimistossa. MobileFirst Protect Secure Editor -tuotteen ominaisuudet:

- .DOC-, .PPT- ja .XLS-tiedostojen luonti ja muokkaus
- esitysten esitystila

- MobileFirst Protect for iOS -sovelluksessa sähköpostin liitetiedostot ja muut tiedostot helposti käsiteltävissä.

8. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Documents -tuotteen ansiosta organisaatiot voivat tarjota MobileFirst Protect Content -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. MobileFirst Protect Gateway for Documents -tuotteen käyttö edellyttää MobileFirst Protect Content -tuotteen hankintaa. Tuote tukee iOS 5.0- ja Android 4.0 -ympäristöä sekä näiden uudempia versioita.

9. IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)

MobileFirst Protect 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 laitemääritteiden 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 laitemääritteiden yksityiskohtaiset raportit.

10. IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Browser on täysitoiminen 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 hyväksytyjä verkkosisältöä. Suodatus perustuu joukkoon sisältöluokkia, joihin voi kuulua esimerkiksi sosiaalisen verkostoitumisen palvelut, tietyt nimetyt sivustot tai haitalliset sivustot. Jos tuotetta käytetään yhdessä MobileFirst Protect Devices -tuotteen kanssa, tuotteeseen sisältyy lisäksi mahdollisuus poistaa käytöstä laitteen omia ja kolmannen osapuolen verkkoselaimia joko sovelluskäytännön tai estoluetteloiden avulla. Verkkosivustoja voi lisätä myös sallittujen luetteloon, evästeiden käyttöä, kopiointia, liittämistä ja tulostusta voi rajoittaa ja selaimessa voi ottaa käyttöön toimintoja rajoittavan esitystilan.

11. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Browser sallii tuettujen laitteiden käyttää hyväksytyjä sisäisiä verkkosivustoja niin, ettei ole tarpeen muodostaa koko laitetta koskevaa VPN-yhteyttä.

12. IBM MobileFirst Protect for BlackBerry (SaaS)

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

13. IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)

MobileFirst Protect Expenses -tuotteen avulla pääkäyttäjä voi luoda tietojen käyttöä koskevia käytäntöjä ja määrittää ne MobileFirst Protect -ympäristössä hallinnoiduille 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.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content ja MobileFirst Protect Expenses.

15. **IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)**

Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content ja MobileFirst Protect Browser.

16. **IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)**

MobileFirst Protect 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.

17. **IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway Suite -tuotteen avulla tuetut iOS- ja Android-sovellukset voivat viestiä yrityksen sisäisessä verkossa olevien resurssien kanssa suojatusti ja helposti.

18. **IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)**

Tämä tuotepaketti sisältää seuraavat osat: MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor ja MobileFirst Protect Document Sync.

19. **IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)**

MobileFirst Protect Threat Management sisältää mobiilihaittaohjelmien tunnistuksen sekä edistyneen järjestelmien muuntelun tunnistuksen, jotka tehostavat mobiilikäytön tietoturvaa. MobileFirst Protect Threat Management -tuotteen ansiosta Asiakas voi määrittää ja ylläpitää vaatimustenmukaisuutta koskevia käytäntöjä, jotka liittyvät havaittuihin haittaohjelmiin ja muihin tietoturvauxkiin.

20. **IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) antaa käyttäjille mahdollisuuden siirtää sovelluspaketteja ja asiakirjoja MobileFirst Protect -ympäristön sisällönjakelu-ympäristöön.

MobileFirst Protect Content Service -palvelun asiakkaiden on hankittava myös vähintään yksi MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS)- ja MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) -tuotteen käyttöoikeus.

21. **IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) -tuotteella käyttäjä voi hankkia käyttöönsä enimmäismäärän MobileFirst Protect Content Service (SaaS) -palvelussa käytettävissä olevaa tietojen tallennuskapasiteettia.

22. **IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)**

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) -tuotteella käyttäjä voi hankkia käyttöönsä enimmäismäärän MobileFirst Protect Content Service (SaaS) -palvelussa käytettävissä olevaa kaistanleveyttä.

23. **IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)**

Tuo pienille ja keskisuurille yrityksille nopean ja helpon tavan etämäärittää älypuhelimien ja tablet-tietokoneiden kokoonpano, ottaa suojauskäytännöt käyttöön, välittää sovelluksia ja asiakirjoja sekä suojata yrityksen ja henkilökohtaisten laitteiden tiedot. Yritykselle soveltuvat mobiililaitteiden hallintaominaisuudet ovat käytettävissä nopeasti, helposti ja edullisesti.

24. **IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)**

Tämän vaihtoehdon avulla Asiakas voi älypuhelimien ja tablet-tietokoneiden lisäksi hoitaa myös OS X- ja Windows-laitteisiin liittyvän rekisteröinnin, kokoonpanon määrittämisen, hallinnan, suojaamisen ja raportoinnin. Organisaatiot voivat ylläpitää samassa MobileFirst Protect -hallintakonsolissa yhtenäisiä suojauskäytäntöjä ja -profiiileja sekä yrityksen että työntekijöiden omistamia laitteita varten.

24.1 **Windows**

Windows-tietokoneisiin tarkoitettu MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) sisältää OTA-yhteyden välityksellä tapahtuvan rekisteröinnin sekä hallintaraportoinnin, joka koskee laitteisto-, käyttöjärjestelmä- ja ohjelmistoinventaaria. Pääteipsteen suojausraportoinnin moduuli sisältää vuorovaikutteisen raportoinnin

ja tietojen analysoinnin, jotka koskevat esimerkiksi seuraavia Asiakkaan toimittamia sovelluksia: virustentorjunta, varmistuskopiointi ja palautus, tietojen salaus ja henkilökohtainen palomuuuri. Raportoinnin piiriin kuuluvat myös puuttuvat käyttöjärjestelmän ohjelmakorjaukset. Tietojen suojausmoduuli sisältää vuorovaikuttaisen raportoinnin ja suojauspalvelujen analyysin, jotka koskevat esimerkiksi tietojen salausta, tietovuotojen ehkäisyä, varmistuskopiointia ja palautusta sekä muita integroituja sovelluksia. Tuote tukee seuraavia käyttöjärjestelmiä: Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ ja Windows 8+ Pro (soveltuvin osin 32-bittiset ja 64-bittiset versiot).

Laitteisiin liittyviä toimintoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- viestin lähetys laitteeseen
- laitteen lukitus
- laitteen paikannus (edellyttää MobileFirst Protect Laptop Location -tuotetta)
- palvelujen lopetus/aloitus/uudelleenkäynnistys
- laitteen sulkeminen/uudelleenkäynnistys
- kiintolevyn tyhjennys
- ohjelmakorjausasetusten määrittäminen
- ohjelmistojen jakelu.

24.2 Mac OS X

Mac OS X -tietokoneisiin tarkoitettu MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) sisältää OTA-yhteyden välityksellä tapahtuvan rekisteröinnin sekä hallintaraportoinnin, joka koskee laitteisto-, käyttöjärjestelmä- ja ohjelmistoinventaaria. Päätepisteen suojausraportoinnin moduuli sisältää vuorovaikuttaisen raportoinnin ja tietojen analysoinnin, jotka koskevat esimerkiksi seuraavia Asiakkaan toimittamia sovelluksia: virustentorjunta, varmistuskopiointi ja palautus, tietojen salaus ja henkilökohtainen palomuuuri. Raportoinnin piiriin kuuluvat myös puuttuvat käyttöjärjestelmän ohjelmakorjaukset. Tietojen suojausmoduuli sisältää vuorovaikuttaisen raportoinnin ja tietojen suojauspalvelujen analyysin, jotka koskevat esimerkiksi tietojen salausta. Kokoonpanon hallintamoduuli sisältää esimerkiksi seuraavien laite- ja käyttäjäasetusten etähallinnan: salasana, sähköposti, VPN-yhteys ja langaton lähiverkkoyhteys. Tuote tukee Mac OS X -käyttöjärjestelmää alkaen versiosta 10.7.3.

Laitteisiin liittyviä toimintoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- laitteen lukitus
- kiintolevyn tyhjennys
- laitekäytännön muuttaminen.

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) -tuote tuo mahdollisuuden paikantaa tuetut kannettavat tietokoneet ja tablet-tietokoneet. MobileFirst Protect ilmoittaa WLAN- tai IP-osoitteen koordinaatit ja muuntaa ne helposti tunnistettavaksi osoitteeksi. Kun laite on verkossa, sen sijaintitieto voidaan noutaa. MobileFirst Protect tallentaa eri aikoina ilmoitetut sijainnit, joten sijaintihistoria on tarkasteltavissa. Tuotteen käyttö edellyttää Windows-laitteille tarkoitettua IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) -tuotteen hankintaa. Tuote tukee seuraavia käyttöjärjestelmiä: Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+ ja Windows 8+ Pro (soveltuvin osin 32-bittiset ja 64-bittiset versiot).

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Sisältää MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) -tuotteen toimintojen lisäksi seuraavat ominaisuudet:

- Tuotteen ansiosta voidaan ladata paketteja MobileFirst Protect Content Service (SaaS) -ympäristöön ja ajoittaa tietokuorman jakelu niihin laitteisiin, joita hallitaan MobileFirst Protect Laptop (SaaS) -tuotteen Microsoft Windows -palvelun avulla. Jakelun kaikki osa-alueet ovat käyttäjän hallittavissa. Tällaisia ovat esimerkiksi asennusohjeet sekä laite-, ryhmä- tai yleistason kohdennus. Paketointi ja asennustiedoston luonti ovat Asiakkaan vastuulla. IBM ei toimita asennuspakettien luontiin liittyvää tukipalvelua.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Antaa organisaatioille mahdollisuuden ylläpitää samassa hallintakonsolissa yhtenäisiä suojauskäytäntöjä ja -profiileja sekä yrityksen että työntekijöiden omistamia laitteita varten.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (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-lisäominaisuuksia ovat esimerkiksi automatisoidut vaatimustenmukaisuussäännöt, BYOD (bring your own device) -käytäntöön liittyvät tietosuojasetukset sekä Mobility Intelligence -seurantaliittymät ja -raportointi.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Tuote antaa mahdollisuuden käyttää sähköpostia ja tallentaa, jaella ja hallita sovelluksia sekä käyttää intranetsivustoa suojatusti Secure Browser -selaimen avulla.

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

Tämän tuotteen avulla voidaan etähallita ja -määrittää älypuhelimia ja tablet-tietokoneita, ottaa suojauskäytäntöjä käyttöön, jaella tietoja ja luoda WLAN-käytöstä raportteja, joilla voidaan seurata tietojen käyttöä ja kustannuksia. Lisäksi tuotteella voidaan hallita sovelluksiin ja asiakirjoihin liittyvän sisällön tallennusta ja jakelua.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Tämän vaihtoehdon avulla pienet ja keskisuuret yritykset voivat etämäärittää älypuhelimien ja tablet-tietokoneiden kokoonpanon, ottaa suojauskäytännöt käyttöön, välittää sovelluksia ja asiakirjoja sekä suojata yrityksen ja henkilökohtaisten laitteiden tiedot.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Tämän oppilaitoksille tarkoitetun tuotteen avulla voidaan etähallita ja -määrittää älypuhelimia ja tablet-tietokoneita, ottaa suojauskäytäntöjä käyttöön ja jaella tietoja. Lisäksi tuotteella voidaan hallita sovelluksia ja niihin liittyvän sisällön tallennusta ja jakelua.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Antaa organisaatioille mahdollisuuden hallita, päivittää, paikantaa ja jaella kannettavien tietokoneiden ohjelmistoja niin, että tietoturvakäytännöt ovat yhdenmukaiset kaikille kannettaville tietokoneille ja työasemille, jotka kuuluvat MaaS360-hallintakonsoliraportoinnin piiriin.

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 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 järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamisissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamisissa suunnitelmissa, määräyksissä 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, 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. 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) työpäivää 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 kokonaisuusajan, 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 95,0 %	10 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

<p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 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, esimerkiksi mutta näihin rajoittumatta 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.