

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure.
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Näiden Käyttöehtojen yhteydessä mainitut IBM SaaS -tuotteet ovat Infrastruktuuri palveluna (IaaS) -tuotteita.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- Legacy Node** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. IBM ei enää aktiivisesti markkinoi Legacy-lajin käyttöoikeuksia. IBM voi kuitenkin oman harkintansa mukaan lisätä Asiakkaan nykyisiä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksia Legacy Node -mittayksikön perusteella. Asiakkaan tähän mittayksikköön perustuvaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä koskee siinä sopimuksessa esitetty veloitusmittayksikön määritelmä, jonka perusteella Asiakas on alun perin hankkinut Legacy IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuden. Kyseinen määritelmä koskee ainoastaan Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa määritettyä käyttöoikeutta.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

4. 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-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.

4.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttölupatodistuksessa 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 Käyttölupatodistuksessa todetaan, 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.

5. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

IBM SaaS -tuotetta koskevia ilmoitettuja ongelmia koskevat seuraavat prioriteetit:

Prioriteetti	Prioriteetin määritelmä	Vastausaikavoitteet	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.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
Kaikki muut	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava tai että kyseessä on tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Neljän (4) tunnin kuluessa	Normaali työaika

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä, ongelmien prioriteeteista ja vakavuustasoista sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook -oppaan IBM Cloudant -tuotteita koskevassa osassa.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus ja tietosuojaja

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin sekä Yhdysvaltain ja Sveitsin välisiä Safe Harbor Framework -sopimuksia, jotka koskevat Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Jos Asiakas antaa Henkilötietoja IBM SaaS -tuotteiden käyttöön, Asiakkaan ja IBM:n keskinäisessä suhteessa Asiakas nimeää Henkilötietojen ainoana rekisterinpitäjänä IBM:n tällaisten 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 näiden ToU-ehtojen mukaisesti. IBM tekee kohtuullisessa määrin yhteistyötä Asiakkaan kanssa, jotta Asiakas pystyy täyttämään mahdolliset lainsäädännön vaatimukset, sekä antaa Asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Henkilötietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä IBM SaaS -tuotteen saataville toimitettua Sisältöä, myös mahdollisia Henkilötietoja, niin, että niitä siirretään maasta toiseen IBM:lle Yhdysvaltoihin. Jos IBM muuttaa Henkilötietojen käsittely- tai suojaustapaa ja jos muutos vaikuttaa niin, että Asiakas ei enää noudata sitä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä, Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kolmenkymmenen päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta.

6.2 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. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa, että Asiakas hankkii tai on hankkinut hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.3 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.

Liite A

1. IBM SaaS –tuotteet

Seuraavat perusominaisuudet sisältyvät jokaiseen jäljempänä kuvattuun IBM SaaS -tuotteeseen.

- Asiakas saa käyttöoikeuden IBM Cloudant Data Layer -ohjelmistoon, JSON (JavaScript Object Notation) -tietokantaan. Ohjelmisto sisältää seuraavat toiminnot: tietojen tallennus- ja noutomahdollisuus yhden (1) Cloudant RESTful API -liittymän välityksellä, SDK-työasema- ja mobiilikirjastojen käyttöoikeus, sisäinen koko tekstin indeksointi, usean pääkopion toisinnus ja reaaliaikainen MapReduce-analytiikka.
- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden IBM asentaa IBM Cloudant Data Layer -ohjelmistokomponentit yhteen (1) palvelimeen ja määrittää niiden kokoonpanon. Jokainen palvelin sijoitetaan tuettuun laaS (Infrastructure as a Service) -palvelun toimittajan konesaliin. Asiakas voi valita laaS-palvelun toimittajan ja konesalin sijainnin IBM:n määrittämästä luettelosta.
- Asiakkaan on hankittava vähintään kolme (3) Ilmentymää palvelinryhmää kohden. IBM määrittää palveluun liittyvät palvelimet yhdeksi tai useammaksi ryhmäksi. IBM määrittää oman harkintansa mukaan yhden tai useamman kuormantasaajan ohjaamaan järjestelmien kuormitusta.
- Asiakkaalla on käytössään TAM (Technical Account Manager) -tukihenkilö, joka avustaa asennus- ja määrittämissä. Tämä tukipalvelu on Asiakkaan saatavana, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. TAM-tukihenkilö ei ole nimetty, Asiakkaalle kokonaan varattu henkilö, vaan kyseessä on neuvontapalvelu, jota Asiakas voi käyttää enintään 15 tunnin verran.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Tämä IBM SaaS -tuote on tarkoitettu asiakkaille, jotka haluavat arvioida IBM Cloudant Data Layer -ohjelmistoa.

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi voimassa ovat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa yhden (1) käyttöönsä varatun palvelimen, joka ei ole yhteinen kenenkään toisen asiakkaan kanssa.
- Tämän tuotteen Tilauskauden enimmäispituus on kuusi (6) kuukautta.
- Tilauskauden aikana Asiakas saa käyttää palvelua ainoastaan arviointiin ja muihin kuin tuotantokäyttöön liittyviin tarkoituksiin.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa yhden (1) käyttöönsä varatun palvelimen, joka ei ole yhteinen kenenkään toisen asiakkaan kanssa.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa yhden (1) käyttöönsä varatun palvelimen, joka ei ole yhteinen kenenkään toisen asiakkaan kanssa.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa käyttöoikeuden yhteen (1) palvelimeen, joka on määritetty virtuaali-ilmentymäksi. Se käyttää muiden asiakkaiden kanssa yhteisiä laitteisto- ja verkkoresursseja, mutta itse virtuaali-ilmentymä on yksinomaan Asiakkaan käytössä.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa käyttöoikeuden yhteen (1) palvelimeen, joka on määritetty virtuaali-ilmentymäksi. Se käyttää muiden asiakkaiden kanssa yhteisiä laitteisto- ja verkkoresursseja, mutta itse virtuaali-ilmentymä on yksinomaan Asiakkaan käytössä.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa yhden (1) käyttöönsä varatun palvelimen, joka ei ole yhteinen kenenkään toisen asiakkaan kanssa.
- Asiakas saa käyttöoikeuden geomaattikaohjelmiston komponentteihin, joihin yhdistyy GeoJSON-muotoa käyttävien paikkatietojärjestelmien teho. Geomaattinen indeksointi, geomaattikakyselyt ja geomaattikatietojen osiointi käyttävät samaa Cloudant Restful API -liittymää.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

Edellä kuvattujen perusominaisuuksien lisäksi tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat seuraavat ehdot:

- Kutakin IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää kohden Asiakas saa käyttöoikeuden yhteen (1) palvelimeen, joka on määritetty virtuaali-ilmentymäksi. Se käyttää muiden asiakkaiden kanssa yhteisiä laitteisto- ja verkkoresursseja, mutta itse virtuaali-ilmentymä on yksinomaan Asiakkaan käytössä.
- Asiakas saa käyttöoikeuden geomaattikaohjelmiston komponentteihin, joihin yhdistyy GeoJSON-muotoa käyttävien paikkatietojärjestelmien teho. Geomaattinen indeksointi, geomaattikakyselyt ja geomaattikatietojen osiointi käyttävät samaa Cloudant Restful API -liittymää.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure.

Tämän IBM SaaS -tuotteen määrittelyt on esitetty Asiakkaan vanhassa Cloudant Inc:n kanssa solmitussa sopimuksessa.

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. **Hätätilanteen edellyttämä ylläpito** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen ylläpitotoimia, jotka voivat tilapäisesti rajoittaa IBM SaaS -tuotteen tai sen osan käytettävyyttä tai keskeyttää sen. Tällaisiin ylläpitotoimiin saattavat pakottaa esimerkiksi yleinen turvallisuus, tietoturva, IBM SaaS -tuotteen huolto, palvelujen yhteentoimivuus, tietosuoja taikka toiminnan tai teknisen toimivuuden edellyttämät työt.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Hyväksyttävä seisonta-aika** tarkoittaa miltä tahansa kuukaudelta minuutteina mitattua ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavien syiden vuoksi:
 - (1) ylivoimainen este (force majeure)
 - (2) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa IBM SaaS -tuotetta käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
 - (4) vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa
 - (6) Määräaikainen ylläpito
 - (7) Hätätilanteen edellyttämä ylläpito
 - (8) jos Amazon Web Services (AWS) on IaaS (Infrastructure as a Service) -palvelun toimittaja ja AWS-palveluissa on AWS-palvelun valvontatietojen perusteella koko aluetta koskeva häiriö.
- i. **Ylivoimainen este** tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloa, 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.
- j. **Määräaikainen ylläpito** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen ylläpitotoimia, jotka IBM aikataulun perusteella toteuttaa tiettyyn aikaan. Tällaisena ajankohtana IBM SaaS -tuote ei ehkä ole Asiakkaan käytettävissä.

- k. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.
- l. **Kokonaisaika** tarkoittaa miltä tahansa kuukaudelta minuutteina mitattua ajanjaksoa.
- m. **Käytettävyyssäika** tarkoittaa miltä tahansa kuukaudelta minuutteina mitattua ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuote on Asiakkaan tarkoituksenmukaisesti käytettävissä ja vastaa yksittäiseen asiakirjapyyntöön 250 millisekunnin kuluessa 99 prosentissa kaikista pyynnöistä, kun pyyntöjen määrä on enintään 150 tapahtumaa sekunnissa. Vasteaikoja mitataan ensimmäisen tavun vastaanoton perusteella (time to first byte, TTFB).

2. Ylläpitoilmoitus

Kaikista Määräaikaisista ylläpidoista, joiden vuoksi IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä, ilmoitetaan Asiakkaan Valtuutetulle yhteyshenkilölle viimeistään yhtä (1) arkipäivää ennen ylläpitoimien aloitusta. Jos Hätätilanteen edellyttämä ylläpito on tarpeen, IBM ilmoittaa Asiakkaan Valtuutetulle yhteyshenkilölle heti, kun ylläpitoimet aloitetaan.

3. Käytettävyyshyvitykset

- a. Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että Asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen IBM SaaS -tuotteen IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa Prioriteetin 1 tukipyynnöistä ohjeistetaan. Tapahtumasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin Prioriteetin 1 tukipyynnöt edellyttävät.
- b. Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kymmenen (10) 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 arvioi Vaateen kymmenen (10) arkipäivän kuluessa Vaateen vastaanottamisesta. IBM mittaa sisäisesti yhdistetyn Käytettävyyssajan ja Hyväksyttävän seisonta-ajan kunkin Sopimuskuukauden ajalta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana 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. IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.
- h. **TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.**

4. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Saavutettu palvelutaso (Sopimuskuukauden aikana)	Käytettävyyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Vähintään 99,9 %	0 %
Vähintään 99 %, mutta alle 99,9 %	10 %
Vähintään 95 %, mutta alle 99 %	25 %
Alle 95 %	100 %

Prosenttilukuna ilmaistava Saavutettu palvelutaso lasketaan seuraavasti: (a) Käytettävyysaika jaettuna (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuuteilla, joista on vähennetty Hyväksyttävä seisonta-aika.

Esimerkki: maaliskuu (minuutteja yhteensä 44 640), joka sisältää Hyväksyttävää seisonta-aikaa 3 minuuttia ja Käytettävyysaikaa 44 194 minuuttia, laskettaisiin seuraavasti:

$$[44\ 194 / (44\ 640 - 3)] \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99 \%$$

5. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beetaversiot
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.