

IBM Silverpop Engage

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 -tuote

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

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold

- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Tilausasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- Sovellusilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Sovellusilmentymän käyttöoikeus on pakollinen kutakin IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyä Sovelluksen ilmentymää kohden. Jos Sovelluksessa on useita komponentteja, joista kullakin on erillinen tarkoituksensa ja/tai käyttäjäjoukkonsa ja joista kukin voidaan yhdistää IBM SaaS -tuotteeseen tai asettaa sen hallintaan, jokainen tällainen komponentti katsotaan erilliseksi sovellukseksi. Lisäksi testaus-, kehitys-, välivaihe- ja tuotantoympäristössä ajettavat Sovellukset katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla oma käyttöoikeutensa. Tietystä ympäristössä ajettavat useat Sovellusilmentymät katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla käyttöoikeus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyjen Sovellusilmentymien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- 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.
- Digitaalinen sanoma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Digitaalinen sanoma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen hallinnoimaa tai käsittelemää sähköisessä muodossa olevaa viestiä. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien digitaalisten sanomien kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtumien käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tapahtumien käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tapahtumien käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Tilausasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- Julkinen tunnus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Julkinen tunnus on IP-osoitteen ja/tai verkkoalueen yhdistelmä, jonka avulla voidaan tehostaa sähköpostiviestien toimitettavuutta. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa niiden Julkisten tunnusten määrää, jotka luodaan Asiakasta varten IBM SaaS -tuotteessa.
- Tuhat tietokantatietuetta** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tietokantatietue on yhteen yksikköön liittyvä, yhtenä yksikkönä käytettävä tietokannan kenttäjoukko. Kukin Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeus edustaa Tuhatta tietokantatietuetta. Tuhannen tietokantatietueen käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Tietokantatietueiden kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennusmaksut ja tarveperusteiset maksut

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa. IBM veloittaa asennuksesta Asennusosan alkuperäisen toimituksen yhteydessä. Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas käyttää tarveperusteista vaihtoehtoa. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup ja IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Tämä palvelu päivittää IBM SaaS -ympäristön käyttämään Julkista lisätunnusta IBM Silverpop Engage -palvelun yhteydessä toimitettujen Julkisten tunnusten lisäksi.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Tämä palvelu päivittää IBM SaaS -ympäristön niin, että yhteen Silverpop Engage -tietokantaan integroidaan yksi tietty CRM-ilmentymä.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 15 tuntia tuotteeseen liittyvää etäkonsultointia, jonka avulla asiakkaat perehdytetään Silverpop Engage -tuotteeseen. Palvelutapahtumaan sisältyvät alkuasennustoimet sekä sovituisissa tapaamisissa annettava perusteellinen neuvonta, jossa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: toimitus, toimitettavuus/käyttöönotto, tietojen alkulataus, alkupostitukset, valmiit raportit ja ympäristön mukautus asiakkaan tarpeisiin Silverpop Engage -lisäominaisuuksien avulla. Palvelun tuntikiintiö on käytettävä 90 päivän kuluessa asiakkuuden alusta lukien.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 30 tuntia tuotteeseen liittyvää etäkonsultointia, jonka avulla asiakkaat perehdytetään Silverpop Engage -tuotteeseen. Palvelutapahtumaan sisältyvät alkuasennustoimet sekä sovituisissa tapaamisissa annettava perusteellinen neuvonta, jossa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: toimitus, toimitettavuus/käyttöönotto, tietojen alkulataus, alkupostitukset, valmiit raportit ja ympäristön mukautus asiakkaan tarpeisiin Silverpop Engage -lisäominaisuuksien avulla. Palvelun tuntikiintiö on käytettävä 90 päivän kuluessa asiakkuuden alusta lukien.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 300 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia ovat esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Lisäksi tähän palveluun kuuluu enintään 50 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luetteloiden ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määritys, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 150 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia ovat esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Lisäksi tähän palveluun kuuluu enintään 250 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luetteloiden ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määritys, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet.
- g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 75 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palvelutoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu.

- h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 175 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä IBM Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palveluitoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Tämä palvelu sisältää enintään 300 tuntia tuotteeseen ja tekniikkaan liittyvää etäkonsultointia sekä Silverpop Engage -ratkaisun parhaiden käytäntöjen ja suositeltavan käytön opastusta. Palveluitoimia voivat olla esimerkiksi kartoitus, projektisuunnitelma, resurssisuunnitelma, konsultointi, integraation suunnittelu, dokumentointi ja projektinhallinta sen mukaan, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu.
- j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Tähän palveluun kuuluu enintään 50 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet.
- k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Tähän palveluun kuuluu enintään 150 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Tähän palveluun kuuluu enintään 250 tuntia etähallintapalveluja, joita ovat esimerkiksi seuraavat: luettelojen ja postitusaineistojen tuonti, segmentoinnin hallinta, pisteytysmallin luonti, aineiston valmistelu/määrittäminen, kampanjan kehittäminen, raportointi ja muut Asiakkaan puolesta tehtävät tuotteeseen liittyvät toimet.
- m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup ja IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Tähän palveluun kuuluu enintään 35 tuntia 30 päivän aikana toimitettavia etähallintapalveluja, joiden avulla toteutetaan IBM Silverpop Engage -tuotteen käyttämisen yksittäisen IP-osoitteen käyttöönotto. Palveluun sisältyy enintään kaksi sähköpostitusta, jotka eivät ole liiketoiminnan kannalta kriittisiä ja kiireellisiä ja joiden tavoitteena on tunnettuuden lisääminen (Asiakas toimittaa HTML-yhteensopivan postitusaineiston). Palveluun ei sisälly takuuta sallituksi osoitteeksi rekisteröinnistä eikä IP-osoitteen käyttöönoton onnistumisesta, sillä näihin vaikuttavat monet ulkoiset tekijät.

3.2 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.

3.3 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttöluopatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

Kun Pilvipalvelun maksujen mittayksikkönä on Digitaalinen sanoma, IBM laskuttaa Asiakkaalta Asiakkaan tilaamat Digitaalisten sanomien käyttöoikeudet valitun laskutusvälin mukaisesti. Toteutunut käyttö mitataan, ja ylitysmaksut veloitetaan, jos Tilauskauden aikana enintään 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu sanomien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismäärän.

Kunkin kuukauden ylitysmaksut laskutetaan Asiakkaalta jälkikäteen Käyttöluopatodistuksessa (PoE) määritetyn ylityshinnan mukaisesti sen jälkeen, kun yhteenlaskettu kokonaismäärä on täytynyt. Nämä ylitysmaksut lankeavat maksettaviksi käyttöoikeuksien kuukausittaisen perusmaksun lisäksi.

Jos Tilauskausi on pitempi kuin 12 kuukautta, käyttöoikeuksien yhteenlaskettu kokonaismäärä perustuu 12 kuukausittaiseen mittauskauteen. Yhteenlaskettu kokonaismäärä nollautuu 12. kuukausittaisen mittauskauden jälkeen. Seuraavaa 12 kuukausittaista mittauskautta koskevat ylitysmaksut eivät lankea

maksettaviksi, ennen kuin samojen 12 kuukausittaisen mittauskauden yhteenlaskettu sanomien toteutunut käyttö ylittää käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismäärän.

Jos Tilauskausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta tai jos Tilauskautta on jäljellä vähemmän kuin 12 kuukausittaisen mittauskauden verran, tilauksessa jäljellä olevien kuukausittaisen käyttöoikeuksien määrää käytetään yhteenlaskettuna käyttöoikeuteen sisältyvien sanomien kokonaismääränä.

a. Esimerkki 1:

Asiakkaan Tilauskausi on 12 kuukautta, ja Asiakkaan hankkimaan käyttöoikeuteen sisältyy miljoona Digitaalista sanomaa kuukaudessa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa Digitaalista sanomaa ennen 12-kuukautisen Tilauskauden päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen Tilauskauden loppuun saakka.

b. Esimerkki 2:

Asiakkaan Tilauskausi on kolme vuotta, ja Asiakkaan hankkimaan käyttöoikeuteen sisältyy miljoona Digitaalista sanomaa kuukaudessa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa sanomaa ennen ensimmäisen 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan seuraavassa kuussa ylitysmäärä ja koko kyseisen 12 kuukauden jakson jäljellä oleva käyttö. Käytön määrä nollautuu kunkin 12 kuukauden jakson lopussa. Jos Asiakas lähettää enemmän kuin 12 miljoonaa Digitaalista sanomaa ennen seuraavan 12 kuukauden jakson päättymistä, Asiakkaalta laskutetaan ylitysmäärä seuraavassa kuussa ja kaikki tulevien kuukausien käyttö laskutetaan jälkikäteen siihen saakka, kunnes käytön määrä nollautuu tai jäljellä oleva Tilauskausi päättyy.

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 liikeympänille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeympäni 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 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 liikeympänille 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 mainitaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päättymisen", 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 liikeympänilta.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea soveltuvin osin Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Teknisen tuen tiedot sekä linkit IBM Silverpop Engage -tukipyyntöjen lähetyksestä varten ovat seuraavassa URL-osoitteessa: <http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Käytön mahdollistava ohjelmisto

Tähän IBM SaaS -tuotteeseen saattaa sisältyä Käytön mahdollistava ohjelmisto, jonka toimittaa IBM tai kolmas osapuoli. Jos Asiakas noutaa tai asentaa minkä tahansa Käytön mahdollistavan ohjelmiston, Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä kyseistä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin mahdollistamaan tai helpottamaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöä. Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Hyväksymällä nämä ToU-ehdot taikka noutamalla, asentamalla tai käyttämällä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa Asiakas hyväksyy kyseisen sopimuksen ehdot.

6.2 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus ja Euroopan unionin edellyttämä 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 käsitelijäksi (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.

6.3 Tietojen keruu

Asiakas sitoutuu (i) toimittamaan selkeän ja yksiselitteisen linkin Asiakkaan Web-sivuston käyttöehtoihin ja tietosuojakäytäntöön, joka sisältää linkin IBM:n (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ja Asiakkaan tiedonkeruun ja tietojen käytön käytäntöihin, (ii) ilmoittamaan, että Asiakkaan puolesta työskentelevä IBM sijoittaa vierailijan tietokoneeseen evästeitä ja Clear GIF -tunnisteita tai verkkojäljitteitä; sekä selityksen näiden tekniikoiden käyttötarkoituksesta ja (iii) pyytämään lainsäädännön edellyttämällä tavalla Web-sivuston vierailijoilta suostumuksen, ennen kuin Asiakas tai IBM Asiakkaan puolesta sijoittaa evästeitä ja Clear GIF -tunnisteita tai verkkojäljitteitä Web-sivuston vierailijan laitteisiin.

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja räätälöidäkseen Asiakkaan ja IBM:n välistä vuorovaikutusta. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa 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.

6.4 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 hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.5 Jakeluluettelot

Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotteessa mitään sellaisia jakeluluetteloita, joihin sisältyviltä henkilöiltä ei ole saatu lupaa lisätä heitä nimenomaan Asiakkaan lähettämien sähköpostiviestien vastaanottajiksi, ellei Asiakkaalla ole voimassa olevaa liikesuhdetta tai tuttavuussuhdetta kyseisten henkilöiden kanssa. Asiakkaan on sisällytettävä jokaiseen viestiin toimiva mahdollisuus kieltäytyä vastaavasta postista jatkossa.

6.6 Ei jälleenmyyntioikeutta

Asiakkaalle myönnettävä IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus koskee vain Asiakasta. Asiakas ei saa myydä IBM SaaS -tuotetta edelleen eikä antaa kolmansille osapuolille (muille kuin Asiakkaan työntekijöille tai Asiakkaan puolesta työskenteleville alihankkijoille) käyttöoikeutta IBM SaaS -tuotteeseen ilman IBM:ltä etukäteen hankittua kirjallista suostumusta.

6.7 Tietojen säilytys

IBM SaaS -tuotteen tietoelementit ovat käytettävissä IBM SaaS -ympäristössä seuraavasti: sähköpostiviestit sisältöineen, käyttämättömät tietokannat ja mallipohjat – 450 päivää, tunnettujen vierailijoiden Web-seurantatiedot – 180 päivää, tuntemattomien vierailijoiden Web-seurantatiedot – 30 päivää ja yleiset käyttäytymistiedot – 180 päivää (Tietojen säilytysaika). Nämä tietoelementit voidaan poistaa IBM:n verkosta ja järjestelmistä, kun Tietojen säilytysaika on umpeutunut. Joka tapauksessa IBM saa tuhota näiden tietoelementtien kaikki kopiot ja kaikki muut niihin liittyvät Asiakkaan tiedot 30 päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomisesta tai päättymisestä. Asiakkaan tulee säilyttää varmistuskopioita kaikesta IBM SaaS -tuotteessa käytettäväksi toimitetusta sisällöstä.

6.8 Kolmannen osapuolen koodiin liittyvät huomautukset

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat ohjelmistot, joita ei saa käyttää haitallisiin tarkoituksiin: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson ja packtag.

Liite A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage on pilvitekniikkaan perustuva digitaalinen markkinointiympäristö, joka tukee monikanavamarkkinointia ja liidien hallintaa. Useista eri lähteistä koottuja asiakastietoja ja yksilöllisiä käyttäytymistietoja hyödyntävän Silverpop Engage -tuotteen antama tietous edistää reaaliaikaista yksilöllistettyä vuorovaikutusta.

IBM Silverpop Engage -tilaus sisältää seuraavat ominaisuudet:

- Viestien laadinta ja jakelu: Käyttäjät voivat laatia ja muokata viestien sisältöä verkossa toimivassa muokkausohjelmassa. Myös linkkien seurantaan, yksilöllistämiseen ja dynaamiseen sisältöön liittyvät toiminnot ovat helposti saatavilla.
- Kehittynyt segmentointi: Segmentointitoimintojen avulla käyttäjät voivat kohdentaa viestejä käyttäytymis-, profiili- tai mieltymystietojen perusteella.
- Monikanavaviestintä: Kampanjaviestintä voidaan integroida useisiin eri kanaviin, esimerkiksi sähköpostiin, sosiaaliseen mediaan, verkkoon ja mobiiliympäristöihin. Silverpop Engage sisältää ominaisuuksia, joiden ansiosta asiakkaiden kontaktipisteiden integraatio säilyy ja viesti pysyy yhtenäisenä ja yksilöllisenä.
- Automatisoidut kampanjat: Kampanjoiden havainnollisen luontotoiminnon avulla voi laatia markkinointiohjelmaa sekä yksinkertaisille viestiketjukampanjoille että monimutkaisille, useita kontaktipisteitä käsittävälle kampanjoille. Automaattisten viestien lähetys voidaan kytkeä esimerkiksi johonkin liidin tiettyyn vaiheeseen tai toimintoon. Erilaisiin toimintoihin voidaan kytkeä erilaisia liidien vaalimiseen tarkoitettuja kampanjoita.
- Pisteytys: Asiakkaat ja mahdolliset asiakkaat voi luokitella ostojen ja väestötietojen sekä käyttäytymisen perusteella – esimerkiksi verkkosivuvierailujen, lomakkeiden lähetysten ja viestivuorovaikutuksen perusteella – tai aikaperusteisten mittarien mukaan, joita voivat olla esimerkiksi vierailujen äskeisyys ja tiheys. Kun kontaktipisteet saavuttavat tietyn pistemäärän, markkinoinnin automaattiset toiminnot ohjaavat haluttujen jatkotoimien pariin.
- Web-seurantatiedot: Kontaktipisteiden ja Asiakkaiden välistä verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta voi valvoa. Keinoja ovat esimerkiksi laskurit, online-keskustelut ja sosiaalisen median painikkeet. Näistä koottujen käyttäytymistietojen perusteella kontaktipisteet voidaan sitten siirtää markkinointiohjelmaan tai osaksi käyttäytymistietojen pisteytysmallia.
- Aloitussivut ja verkkolomakkeet: Suunnittelemalla ja julkaisemalla soveltuvia aloitussivuja ja verkkolomakkeita voidaan koota kyselyvastauksia, joiden perusteella osataan luoda mukautettuja sivuja.
- Raportointi: Käytävissä on yli 80 mukautettavaa raporttia, joita voi käyttää eri markkinointikanavissa – esimerkiksi sähköpostitse, sosiaalisessa mediassa ja mobiiliympäristössä toteutetuissa kampanjoissa.
- Relatiotaulukot: Hankinnoista, tapahtumiin osallistumisista ja aktiviteeteista voidaan tallentaa useita tietorivejä, jotka linkitetään tiettyyn tietueeseen. Näin asiakkaasta saadaan kokonaisvaltainen käsitys. Tietoja voidaan hyödyntää kyselyissä ja segmentoinnissa, dynaamisen sisällön luonnissa ja viestien yksilöllistämässä.
- Yritysten välinen liidien hallinta: Liidien hallinta ja pisteytys, liidien vaaliminen automaattisten myynninedistämistoimintojen avulla ja markkinointiponnistelujen tehon maksimointi.
- Sosiaalinen markkinointi: Organisaatiot voivat jakaa sähköpostimarkkinoinnin viestejä sosiaalisen median sivustoissa ja tuottaa tuloksista yksityiskohtaisia raportteja, julkaista (myös ajoitetusti) viestejä yhtä aikaa sähköpostitusten kanssa ja lisätä kerro kaverille -sivustoon johtavan linkin tai lisätä itse viestiin kerro kaverille -lomakkeen.
- API-liittymät: REST-, SOAP- ja XML-yhteyksikäytännön välityksellä käytävissä oleva Silverpop Engage API Suite noudattaa verkon vakioyhteyksikäytäntöjä (HTTP POST, HTTPS, FTP ja FTPS) ja tiedostomuotoja (XML, CSV, TSV ja PSV). Reaaliaikaisten pyyntöjen ja vastausten käsittelyyn käytetään HTTP-/HTTPS-yhteyksikäytäntöä ja tietojen eräkäsittelyyn FTP-/FTPS-yhteyksikäytäntöä.

Silverpop Engage -tilaukseen sisältyy viisi (5) lähetykseen käytettävää verkkotunnusta ja yksi (1) tuotemerkin mukaan mukautettava isäntäverkkotunnus. Yli kolme (3) miljoonaa sähköpostiviestiä vuodessa lähettävät asiakkaat saavat oman IP-osoitteen.

2. Valinnaiset ominaisuudet

Seuraavat lisäominaisuudet ovat saatavana lisämaksua vastaan:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**

Sisältää mahdollisuuden toimittaa reaaliaikaisia, tuotemerkin mukaan mukautettuja, kahdenvälisiä transaktioviestejä, jotka aktivoituvat sähköpostiviestistä, verkkolomakkeesta, aloitussivusta tai puhelinmyynnistä. Silverpop Engage Transact on nimenomaan lähetykseen tarkoitettu arkkitehtuuri, joka on suunniteltu transaktio- tai liipaisinperusteisiin viesteihin liittyviin yksilöllisiin tarpeisiin. Tällaisia viestejä voivat olla esimerkiksi kuitit, ilmoitukset, hälytykset ja matkasuunnitelmat. Ratkaisu voidaan yhdistää organisaatiossa jo olevaan järjestelmään, joka huolehtii viestien aktivoitumisesta. Tuotteeseen kuuluvat IP-osoite ja mukautettava verkkotunnus, linkkien ja viestien toimitusseuranta, palautuvien viestien ja vastausten hallinta sekä viestien jakeluun, aktiviteetteihin ja toimitukseen liittyvien mittarien seuranta.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

Sisältää toiminnot, joiden avulla voidaan käyttää käyttäjätunnus- ja salasana yhdistelmän ohella todennuskoodia toissijaisena sisäänkirjautumisvaatimuksena, kun Silverpop Engage -tilille kirjaututaan verkkoselaimessa.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**

Antaa yritykselle mahdollisuuden laatia verkkolomakkeet, joihin sisältyy vaihtoehtoinen rekisteröityminen sosiaalisen median identiteetin avulla sen sijaan, että lomakkeen kentät täytettäisiin manuaalisesti. Social Sign-In perustuu kolmannen osapuolen, Janrainin, tekniikkaan. Social Sign-in -tekniikan käyttöä koskevat sen sosiaalisen verkoston ehdot ja käytettävyys, jota Social Sign-In -tuotteen ja sen sisältämän Janrain-tekniikan avulla kulloinkin käytetään.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**

Antaa asiakkaille mahdollisuuden mitata sähköpostin perillemenoä yleisellä tasolla suurten Internet-palveluntarjoajien ja sähköpostipalvelun tarjoajien palveluissa useilla eri alueilla.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**

Sisältää Silverpop Engage -tuotteen ja muiden teknisten sovellusten välisen tapahtumatason integroinnin. Näistä sovelluksista kootut käyttäytymiseen liittyvät tapahtumat ja tiedot voidaan tallentaa Silverpop Engage -tuotteeseen ja näin hyödyntää esimerkiksi markkinointiohjelmia, pisteytystä ja kyselyjä. Tuote sisältää tuetut integraatiot Asiakkaan aiempiin IBM-tuotteisiin, kolme tietovirtaa lisäintegraatioita varten ja tietojen tallennuksen 180 päivän ajaksi.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

Sisältää 180 päivän lisäajan IBM Silverpop Universal Behaviors -tapahtumatiетоjen tallennusta varten. Tämä on niille asiakkaille tarkoitettu IBM Silverpop Universal Behaviors -lisäosa, jotka tarvitsevat Universal Behaviors -tiedoille pidemmän tallennusajan kuin vakiotuotteeseen sisältyvä 180 päivää.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**

Sisältää Silverpop Engage -tuotteen ja asiakkaan oman mobiilisovelluksen välisen järjestelmätason integroinnin. Integraation ansiosta mobiilisovelluksesta kootut tiedot voidaan tallentaa Silverpop Engage -tuotteeseen ja niitä voidaan hyödyntää Engage-ominaisuuksissa, kuten ohjelmissa ja kyselyissä. Lisäksi Silverpop Engage -tuotteen tietoja voidaan käyttää mobiilisovelluksessa.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**

Sisältää (yhden organisaation) Silverpop Engage -tuotteen ja yhden Web-analytiikkajärjestelmän välisen integraation. Web-analytiikkajärjestelmä voi olla joko IBM Digital Analytics tai Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

Antaa asiakkaille mahdollisuuden muodostaa synkronointiyhteyden tiettyjen yleisesti saatavana olevien asiakassuhteiden hallintajärjestelmien (CRM) ja Silverpop Engage -tuotteen välille. Integraatio koskee yhtä CRM-järjestelmän ilmentymää ja yhtä Silverpop Engage -tietokantaa.

Tähän ominaisuuteen sisältyy tekniikkakomponentteja, jotka on toimittanut kolmas osapuoli, Scribe Software.

- IBM Silverpop Additional IP Address
IP-lisäosoitteesta perittävä maksu.
- IBM Silverpop Email Insights

Antaa käyttäjien tutustua postitusten käyttötuntumaan useissa eri sähköpostiohjelmissa (joita ovat esimerkiksi Gmail, Outlook, iPhone ja Android), seurata sähköpostiohjelmien käyttöä eri postituslistoissa, jotta sähköpostikampanjat on helppo optimoida sen perusteella, mitä laitteita ja sähköpostiohjelmiä asiakkaat käyttävät, määrittää kunkin sähköpostin vastaanottajan ensisijainen laite ja lähettää tähän asetukseen perustuvaa kohdennettua sisältöä sekä automaattisesti päivittää vastaanottajakohtaisia lisätietoja, esimerkiksi maantieteellistä sijaintia, keskimääräistä sitouttamisaikaa ja ensisijaista sähköpostiohjelmaa tai laitetta. Sähköpostiviestin avaustapahtuma rekisteröityy aina, kun sähköpostin vastaanottaja avaa asiakkaalta saamansa viestin. Sähköpostiviestin esikatselutapahtuma rekisteröityy aina, kun asiakas lähettää sähköpostiviestin mallipohjan tähän ominaisuuteen esikatseltavaksi. Email Insights sisältää tekniikkakomponentteja, jotka on toimittanut Litmus.

- Silverpop Email Insights – Bronze
Sisältää enintään 10 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 10 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
- Silverpop Email Insights – Silver
Sisältää enintään 50 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 200 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
- Silverpop Email Insights – Gold
Sisältää enintään 500 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 2 000 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.
- Silverpop Email Insights – Platinum
Sisältää enintään 1 000 sähköpostiviestin esikatselutapahtumaa ja 5 000 000 sähköpostiviestin avaustapahtumaa kuukaudessa.

Jos Asiakas tarvitsee enemmän sähköpostiviestin esikatselutapahtumia tai sähköpostiviestin avaustapahtumia kuin hankittu paketti sisältää, Asiakas voi suurentaa käyttöoikeuteen sisältyvää määrää hankkimalla tarpeen mukaan IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview- tai IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens -tuotteen.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Sovelluksen seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämien sovellusliittymäosien käyttäjät eivät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet.
- b. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- e. **Tietojen käsittelyn seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelu ei kykene keräämään tietoja Palvelussa olevien tietojen käsittelyelementtien välityksellä.
- f. **Seisonta-aika** tarkoittaa Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Tietojen käsittelyn seisonta-aikaa. Seisonta-ajkaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Palvelu ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) Asiakkaan laiminlyönti, joka liittyy vaadittujen järjestelmäkokoonten ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättämiseen Palvelun käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Palvelu** tarkoittaa IBM SaaS -tuotetta, jota tämä SLA-sopimus koskee.
- i. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetyksen edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuustason 1 tukipyynnön (jäljempänä Tekninen tuki -kohdassa määritetyllä tavalla) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytyksestä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan kestoan, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesti Sovelluksen seisonta-ajan ja 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 Käytettävyyshyvytyksestä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole

velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.

- d. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

3. Palvelutasot

Pilvipalvelun käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	10 %
Alle 97,000 %	20 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys 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 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvitys, koska Saavutettu palvelutaso on 99,884 %
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

4. Muita tähän SLA-sopimukseen liittyviä tietoja

Tämä SLA-sopimus on tarkoitettu ainoastaan IBM:n asiakkaille, eikä se koske vaateita, joiden esittäjinä ovat käyttäjät, vieraat, Palveluun osallistuvat tahot tai luvallisesti kutsutut, eikä mitään IBM:n toimittamia Palvelun beeta- ja kokeiluversioita. SLA-sopimus koskee ainoastaan tuotantokäytössä olevia Palveluja. SLA-sopimus koskee vain tuotantoympäristöjä, ei esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöjä.