

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 -tuote

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

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on.

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. **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 Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennus

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen toimitushetken mukaisina toimitettavien sovellusten ilmentymän asennusta ja IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen täysin muokattavissa olevien sovellusten ilmentymän tarveperusteista asennusta koskevat Sopimusasiakirjassa määritetyt maksut.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 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 liikeyhteistyökumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeyhteistyökumppani 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 liikeyhteistyökumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

4.3 Uusittava

Jos 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 liikeyhteistyökumppanilta.

5. Tekninen tuki

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen Tekninen tuki on käytettävissä tilauskauden aikana.

Sähköpostituen ja SaaS-tukiportaalin Palveluajat ovat seuraavat:

8.00–20.00 Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa maanantaista perjantaihin (ei arkipyhäin)

Sähköpostiosoite: support@ibmserviceengage.com

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki:

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki on saatavana vain vakavuustason 1 ongelmille työpäivisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	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
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty muuhun kuin tuotantokäyttöön, Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ainoastaan muihin kuin tuotantoaktiviteetteihin, joita voivat olla testaus, suoritustehon säätö, vianmääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välivaihekkäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää IBM SaaS -tuotteen mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia käyttöoikeuksia tuotantokäyttöä varten.

IBM SaaS -tuotteen muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettujen ilmentymien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users -tuotteen käyttöoikeus.

6.2 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

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

6.3 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, oikaista 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 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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) on toimitilojen ja kiinteistöjen elinkaaren hallintaratkaisu, joka sisältää seuraavat prosessit ja toiminnot tai tukee niitä:

- **Kiinteistöjen hallinta**
Ratkaisu, jota voidaan käyttää tapahtumien ja vuokrasopimusten hallintaan sekä kiinteistöihin liittyvään laskentatoimeen ja jonka liiketoiminnan analytiikkatoimintojen avulla voidaan selvittää kiinteistöomaisuuden, vuokrasopimusten, toimittajien ja prosessien suorituskyky.
- **Pääomaprojektit**
Sisältää pääomaprojektien suunnittelun, pääomaohjelmien rahoitusprioriteettien yksilöinnin sekä integroidut prosessit ja analytiikkatoiminnot.
- **Tilojen hallinta**
Antaa mahdollisuuden tehostaa toimitilojen hyötykäyttöä ja käyttöasteen hallintaa, laskuttaa osastoja tilojen käytöstä, tarkastella palvelimeen siirrettyjä pohjapiirroksia, avustaa siirtoprosesseissa, analysoida strategista tilankäyttösuunnittelua, hallita tilojen ja omaisuuden varauksia sekä seurata budjetteja, kustannuksia ja aikatauluja.
- **Toimitilojen kunnossapito**
Antaa mahdollisuuden käyttää ehtoihin perustuvia toimitilan arviointeja, tehdä pääomasuunnittelua avustavia talouteen ja ympäristöön liittyviä vaikutusanalyseja, hallita toimitilojen kunnossapitoon liittyviä palvelupyynnöitä, automatisoida toimitilojen kunnossapitopalveluja ja selvittää liiketoiminnan analytiikkatoimintojen avulla toimitilojen, omaisuuden, resurssien ja toimitilojen kunnossapitoprosessien suorituskyky.
- **Energiahuolto**
Antaa mahdollisuuden hallita yrityksen päästöseurainta ja analysoida ympäristöinvestointeja, laatia ja käyttää hyväksi pääomasuunnittelua tehostavia talouteen ja ympäristöön liittyviä vaikutusanalyseja ja selvittää analytiikkatoimintojen avulla laitteistojen mahdollisia käyttötarkoituksia.
- **Sovellusten hallinta**
Antaa mahdollisuuden hallita kiinteistö-, toimitila- ja omaisuuskannan taustatietoja, hallita käyttöoikeuksia, lisätä tekniikkaympäristöä käyttäviä sovelluksia sekä liittää Web-palvelu VPN-yhteyden avulla.

Käyttäjällä on käyttöoikeusmäärytykseen perustuva oikeus käyttää osaa seuraavista prosesseista ja toiminnoista:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Käyttäjä voi luoda pyynnöitä ja varauksia, tehdä hakuja tietämuskannasta, vastata tarjouspyyntöihin sekä hakea sijainteja, henkilöitä ja omaisuuskohteita. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users -tuotteen käyttöoikeus.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Käyttäjä voi osallistua hyväksyntäprosesseihin, valvoa suorituskyky mittareita ja tarkastella raportteja. Käyttäjällä on vain lukuoikeus Self Service -tietoihin ja -toimintoihin. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users -tuotteen käyttöoikeus.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Käyttäjä voi osallistua rajoitettuihin prosesseihin, joita ovat tehtävät, kyselytutkimukset, laskut, maksupyynnöt ja asiakirjahallinta. Tuote sisältää Self Service- ja Approvals and Reporting -

käyttäjien toiminnot. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users -tuotteen käyttöoikeus.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User

Käyttäjä voi osallistua kaikkiin käytössä oleviin liiketoimintaprosesseihin ja hallintatoimintoihin.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production -ilmentymät eivät sisällä jatkuvaa käytettävyyttä eivätkä samaa varmistuskopiointiväliä kuin tuotantokäytön ilmentymä. Suorituskyvyn turvaamiseksi muuta kuin tuotantokäytön ilmentymää saa käyttää enintään 30 käyttäjää yhtä aikaa suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) millä tahansa tavalla.

Kukin IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On -lisäosan käyttöoikeus sisältää yhden IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production -ilmentymän käyttöoikeuden 30 lisäkäyttäjälle.

Kukin IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On -lisäosan käyttöoikeus tuo IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production -ilmentymään samanaikaisen käyttöoikeuden 30 lisäkäyttäjälle. Jos Asiakas lisää IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production -ilmentymän kapasiteettia ostamalla IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On -lisäosan, tätä lisäkapasiteettia ei voi myöhemmin määrittää uudelleen toiselle IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production -ilmentymälle.

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen kokoonpanoa koskeva rajoitus

IBM SaaS -asiakkaat eivät voi käyttää tai muuttaa sovelluserroksen kokoonpanon taustaparametreja, esimerkiksi tietokannan tai yhteysohjelmiston kokoonpanon määrittäystä. IBM SaaS -tuotteen kokoonpanoa voi mukauttaa sovelluserroksen tasolla IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvien IBM TRIRIGA Application Builder -työkalujen avulla tai toteuttamalla integraatioita IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvien IBM TRIRIGA Connector for Business Application -työkalujen avulla.

IBM SaaS -tuotteessa on käytössä jatkuva jakelumalli, jossa ympäristö- ja tekniikkapäivityksiä ja sovelluspäivityksiä koskevat eri säännöt. IBM toimittaa kaikille IBM SaaS -asiakkaille ympäristö- ja tekniikkapäivityksiä aika ajoin oman harkintansa mukaan. Käyttöön otettaessa sovelluspäivitykset korvaavat asiakkaan sovelluskokoonpanot toimitushetken mukaisilla IBM SaaS -tuotteen sovellustoiminnoilla. Sovelluspäivitykset eivät kuitenkaan koske IBM SaaS -asiakkaita, jotka eivät nimenomaisesti valitse IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications -vaihtoehtoa, eivätkä IBM SaaS -asiakkaita, jotka valitsevat IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications -vaihtoehtoa.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -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

Valtuutettu yhteyshenkilö tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.

Käytettävyyshyvitys tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.

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.

Sopimuskuukausi tarkoittaa jokaista Palvelukauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).

Asiakas tarkoittaa Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla on Vaateen lähetyssajankohtana Palvelun käyttöoikeus ja jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, maksuvelvoitteet mukaan luettuina.

Seisonta-aika tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelun tuotantojärjestelmä on pysähtyneenä eivätkä ketkään Asiakkaan käyttäjät 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. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Palvelu ei ole käytettävissä seuraavista syistä:

- järjestelmän suunniteltu seisonta-aika
- ylivoimainen este (force majeure)
- Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, integrointeihin tai tietoihin liittyvät ongelmat.
- Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa Palvelua käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
- vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
- IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrittämissä tai ohjeissa.

Tapahtuma tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

Ylivoimainen este tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipalaa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomais toimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia Palvelun käytön estäviä seikkoja, jotka eivät kohtuullisin ponnistuksin ole olleet IBM:n hallittavissa.

Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika tarkoittaa Palvelun suunniteltua käyttökatkosta palvelun ylläpitotoimia tai järjestelmän päivitystä varten, esimerkiksi (mutta niihin rajoittumatta) uuden version, ohjelmakorjauksen tai hotfix-korjauksen käyttöönottoa varten.

Palvelutaso tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

Palvelu tarkoittaa IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotantoilmentymää, jota tämä SLA-sopimus koskee. Sisältö on eritelty tämän Palvelun kuvauksen ensimmäisellä sivulla. Tämä SLA-sopimus koskee kutakin Palvelua erikseen, ei Palveluja yhteisesti.

2. Käytettävyyshyvitykset

Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen Palvelun IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöistä ohjeistetaan. Tapahtumasta ja sen ensimmäisestä ilmenemiskerrasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman viänmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöt edellyttävät. Pyyntö on kirjattava kahdenkymmenen (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön.

Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.

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.

IBM mittaa sisäisesti yhdistetyn kokonaisseisonta-ajan kunkin Sopimuskuukauden ajalta. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen yhdistetty kokonaiskäytettävyys. Menettely esitetään jäljempänä olevissa taulukoissa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.

Yhdistetyissä palveluissa (erillisissä Palveluissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvitys lasketaan Yhdistettyjen palveluiden yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen Palvelun kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen Palveluun. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvityksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin Palvelulle Sopimuskuukauden aikana.

Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.

TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.

3. Palvelutasot

Palvelun käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Alle 99,8 %	2 %
Alle 98,8 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

Käytettävyysprosentti lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla. Tuloksena saatava murtoluku ilmoitetaan prosenttilukuna.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 432 minuuttia Seisonta-aikaa

<p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 432 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 768 minuuttia</p> <hr/> <p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia</p>	<p>= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,0 %:n käytettävyys 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 tuotantoilmentymät, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, koulutus-, laadunvarmistus- ja kehitysympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät tai vieraat tai Palveluun osallistuvat tahot
- Palvelut, ohjelmat, käytön mahdollistavat ohjelmistot tai agentit, jotka ovat ajossa työasemajärjestelmissä tai kolmannen osapuolen toimittamissa järjestelmissä
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia veloitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta minkä tahansa maksuveloitteen rikkomus.