

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/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 seuraavaa IBM SaaS -tuotetta:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. **Samanaikainen käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Samanaikainen käyttäjä on henkilö, joka millä tahansa tietyllä hetkellä käyttää IBM SaaS -tuotetta. Vaikka henkilö käyttäisi IBM SaaS -tuotetta useita kertoja yhtä aikaa, hänet lasketaan vain yhdeksi Samanaikaiseksi käyttäjäksi. Asiakkaan tulee hankkia käyttöoikeudet enimmäismäärälle Samanaikaisia käyttäjiä, jotka suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) käyttävät IBM SaaS -tuotetta millä tahansa tavalla Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- c. **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 asennusta ja IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen täysin muokattavissa olevien sovellusten 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 Käyttöluopatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauten aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja verkon keskusteluryhmissä sekä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. Teknistä tukea ei ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	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.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
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
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 tai kehitysympäristöksi, Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ainoastaan muihin kuin tuotantoaktiviteetteihin, joita voivat olla testaus, suoritusstehon säätö, vianmääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välvaihekäyttö, 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 User -tuotteen käyttöoikeus.

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) -tuotteen (joka on IBM SaaS -tuotteen muu kuin tuotantoilmentymä) käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on käyttöoikeus tuotteeseen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA). IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) on enintään 5 käyttäjän etäkäyttöoikeus, jonka avulla ympäristöä voi hallita entistä paremmin.

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

6.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) -käyttöoikeuksia koskevat vaatimukset

- Kaikilla IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) -käyttöoikeuden haltijoilla täytyy olla käyttöoikeus IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User -tuotteeseen.
- Kaikilla IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) -käyttöoikeuden haltijoilla täytyy olla käyttöoikeus IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User -tuotteeseen.

6.6 Linkit kolmannen osapuolen Web-sivustoihin ja muihin palveluihin

Seuraava ehto on voimassa soveltuvin osin: Jos Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen käyttäjä siirtää sisältöä kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä tai joka lisää kolmannen osapuolen sisältöä, kuten sovelluksia tai tietokantoja, IBM SaaS -ympäristöön, Asiakas ja IBM SaaS -käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen sisällön siirron käyttöönottoon sekä mahdollisen kolmannen osapuolen sisällön vastaanottoon,

käyttöön ja tukemiseen, mutta kyseinen vuorovaikutus on yksinomaan Asiakkaan ja kolmannen osapuolen Web-sivuston tai palvelun välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla. IBM pidättää oikeuden kieltäytyä tukemasta kolmannen osapuolen sovelluksia tai prosesseja taikka mukautettuja sovelluksia tai prosesseja mistä tahansa syystä, mukaan lukien rajoituksetta oletetut turvallisuusriskit sekä käyttöoikeuksiin tai suorituskykyyn liittyvät riskit.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

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 palvelupyyntöjä, automatisoida toimitilojen kunnossapitopalveluja ja selvittää liiketoiminnan analytiikkatoimintojen avulla toimitilojen, omaisuuden, resurssien ja toimitilojen kunnossapitoprosessien suorituskyky.
- **Energiahuolto**

Antaa mahdollisuuden hallita yrityksen päästöseurantaa 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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**

Käyttäjä voi luoda pyyntöjä ja varauksia, tehdä hakuja tietämuskannasta, syöttää kellokortteja, vastata tarjouspyyntöihin, vastata offline-lomakkeita (enintään 25 kpl) sisältäviin sähköpostiviesteihin sekä hakea sijainteja, henkilöitä ja omaisuuskohteita. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User -tuotteen käyttöoikeus.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**

IBM TRIRIGA Anywhere -mobiilisovelluksen avulla voit luoda ja käsitellä tehtäviä mobiililaitteella. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User -tuotteen käyttöoikeus.

- c. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
Käyttäjä voi osallistua hyväksyntäprosesseihin, valvoa suorituskykymittareita ja tarkastella raportteja. Käyttäjällä on vain lukuoikeus Self Service -tietoihin ja -toimintoihin. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User -tuotteen käyttöoikeus.
- d. 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-, Anywhere- ja Approvals and Reporting -käyttäjien toiminnot. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User -tuotteen käyttöoikeuksien hankinta edellyttää, että Asiakkaalla on IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User -tuotteen käyttöoikeus.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Valtuutetut käyttäjät voivat osallistua kaikkiin käytössä oleviin liiketoimintaprosesseihin ja hallintatoimintoihin. Samanaikaiset käyttäjät voivat osallistua kaikkiin käytössä oleviin liiketoimintaprosesseihin ja hallintatoimintoihin, paitsi offline-toimintoihin sekä itsepalveluvarausten ja Application Builder -työkalujen toimintoihin.

2. Valinnaiset palvelut

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

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 Instance -ilmentymään samanaikaisen käyttöoikeuden 30 lisäkäyttäjälle. Jos Asiakas lisää IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instance -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 Instance -ilmentymälle.

2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) -tuotteet

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) ja IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) ovat valinnaisia lisäosia, jotka tuovat Asiakkaan käyttöön mukautusominaisuuksia IBM SaaS -ympäristöissä ja lisätukea IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) -tuotteen hallintaan.

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) tuo Asiakkaan käyttöön muun kuin tuotantoilmentymän ja laajennetut käyttöoikeudet kehitystarkoituksiin.

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

IBM SaaS -asiakkaat eivät voi käyttää tai muuttaa sovelluskerroksen kokoonpanon taustaparametreja, esimerkiksi tietokannan tai yhteysohjelmiston kokoonpanon määrittäystä. IBM SaaS -tuotteen kokoonpanoa voi mukauttaa sovelluskerroksen 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 -vaihtoehtoon.

4. Henkilötiedot ja säännelty sisältö

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat säänneltyä sisältöä, esimerkiksi henkilötietoja tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoisiksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituvaa käytettävyyttä. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,8 %	2 %
< 98,8 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilausmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyttä lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 475 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 475 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 725 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,9 prosentin käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana
---	--