

## IBM Cognos Controller on Cloud

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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance.

### 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 IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- 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.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

### 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 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.

#### 3.4 Tarveperusteiset maksut

Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas tilaa tarveperusteisen vaihtoehdon. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

## 4. Etäpalvelut

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud -etäpalvelu sisältää enintään 80 tuntia valmennusta ja avustusta, ja siihen kuuluvat avustaminen ensimmäisen IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) -käyttötapauksen yksilöinnissä sekä valmennus projektisuunnittelussa, IBM CCoC -käyttöönoton aloituksessa, IBM CCoC -raporttien laatimisen hyväksi todetuissa käytännöissä ja IBM CCoC -tuotteen ylläpidossa ja hallinnassa. Palvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

## 5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

### 5.1 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.

### 5.2 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.

### 5.3 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.

## 6. Tekninen tuki

Teknistä tukea annetaan Tilauskauden aikana, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja.

IBM antaa käyttöön IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaan, joka sisältää IBM SaaS -tuotteen teknisen tuen ja prosessien tietoja.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikavoitteen	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato:</b> 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	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräraajoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

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

## 7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 7.1 Perustuote

Jokainen IBM SaaS -tuote sisältää yhden tuotantoilmentymän, yhden muun kuin tuotantoympäristön ilmentymän sekä tietohistorian enintään kolmen vuoden ajalta.

### 7.2 Käyttäjäroolit

IBM Cognos Controller on taloushallinnon toimintojen yhdistämiseen soveltuva ohjelmisto, joka tukee tilinpäätöksen, yhdistämisen ja raportoinnin prosesseja. Tuotteen avulla käyttäjät voivat jaella taloudellisia tuloksia sekä laatia talouteen ja hallintoon liittyviä raportteja. Lisäksi ohjelmistossa voidaan tarkastella talouden keskeisiä laskelmia ja mittareita yrityksen kokonaisnäkymässä.

IBM Cognos Controller User on Cloud -tuotteen avulla voidaan yhdistää järjestelmän tietoja ja laatia niistä raportteja sekä hallinnoida järjestelmää.

Tämän IBM SaaS -tuotteen tapauksessa Asiakas voi antaa käyttöoikeuden Asiakkaan konsernin ulkopuolisille käyttäjille. Sellaisten käyttäjien katsotaan olevan IBM SaaS -tuotteen käyttäjiä, ja heille annetaan asianmukaiset käyttöoikeudet. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että IBM SaaS -käyttäjät noudattavat näitä ehtoja.

### 7.3 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty muuhun kuin tuotantokäyttöön, IBM SaaS -tuotetta voidaan käyttää vain Asiakkaan muihin kuin tuotantoaktiviteetteihin, joita voivat olla (näihin rajoittumatta): testaus, suorituskehon säätö, vianmääritys, vertailuanalyysi, välivaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä.

### 7.4 Vähimmäisvaatimukset

Asiakkaalla tulee olla vähintään 25 (kaksikymmentäviisi) IBM Cognos Controller User on Cloud -käyttöoikeutta.

### 7.5 Vaatimustenmukaisuuden hallintaohjelmat

Asiakkaan on mahdollista käyttää IBM SaaS -tuotetta apuna vaatimustenmukaisuuteen liittyvien velvoitteiden täyttämiseksi. Velvoitteet voivat perustua lakeihin, säädöksiin, standardeihin tai käytäntöihin. Mitään IBM SaaS -tuotteessa annettuja ohjeita tai ehdotettuja käyttötapoja ei ole tarkoitettu lainopillisiksi, kirjanpitoon liittyviksi tai muiksi asiantuntijan neuvoiksi, ja Asiakasta kehoitetaan hankkimaan omat lainopilliset ja muut neuvonantajansa. Asiakas vastaa yksin sen varmistamisesta, että Asiakas ja Asiakkaan toimet, sovellukset ja järjestelmät vastaavat kaikkien sovellettavien lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimuksia. IBM SaaS -tuotteen käyttö ei takaa lakien, säädösten, standardien ja käytäntöjen vaatimustenmukaisuutta.

### 7.6 Kolmannen osapuolen sivusto ja palvelut

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, Asiakas ja IBM-käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen Sisällön siirron käyttöönottoon, 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.

## 7.7 Kielletyt käyttötarkoitukset

Microsoft kieltää seuraavat käyttötarkoitukset:

Suuririskinen käyttö: Asiakas ei saa käyttää IBM SaaS -tuotetta missään sovelluksessa tai tilanteessa, jossa IBM SaaS -tuotteessa ilmenevä häiriö tai virhe saattaa aiheuttaa henkilön kuoleman tai vakavan ruumiinvamman, fyysisen vahingon tai ympäristövahingon ("Suuririskinen käyttö"). Suuririskinen käyttö sisältää esimerkiksi seuraavat käytöt: lentokoneet ja muut joukkoliikennemuodot, ydin- ja kemianteollisuuden laitokset, elämää ylläpitävät järjestelmät, siirännäiset tai kehonsisäiset hoitolaitteistot, moottoriajoneuvot ja asejärjestelmät. Suuririskinen käyttö ei sisällä IBM SaaS -tuotteen käyttöä hallinnollisissa tarkoituksissa, määrittystietojen tallentamisessa, työkaluna suunnittelussa tai määrittämisessä tai muissa sellaisissa hallintaa tai ohjausta sisältämättömissä sovelluksissa, joissa ilmenevä häiriö ei voi aiheuttaa kuolemaa, henkilövahinkoa tai vakavaa fyysistä vahinkoa tai ympäristövahinkoa. Nämä ohjausta tai hallintaa sisältämättömät sovellukset voivat viestiä ohjausta tai hallintaa suorittavien sovellusten kanssa, mutta ne eivät saa olla suorasti tai epäsuorasti vastuussa ohjaus- tai hallintatoiminnoista.

## 7.8 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.

## 7.9 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

IBM Cognos Controller on taloushallinnon toimintojen yhdistämiseen soveltuva ohjelmisto, joka tukee tilinpäätöksen, yhdistämisen ja raportoinnin prosesseja. Tuotteen avulla käyttäjät voivat jaella taloudellisia tuloksia sekä laatia talouteen ja hallintoon liittyviä raportteja. Lisäksi ohjelmistossa voidaan tarkastella talouden keskeisiä laskelmia ja mittareita yrityksen kokonaisnäkymässä.

### 1. IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat osat:

#### 1.1 Elvytys

Jos IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä jonkin katastrofitilanteen tai IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevan seikan vuoksi, IBM palauttaa IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön seuraavasti:

- IBM tuo saataville laitteistot, ohjelmistot ja verkkoinfrastruktuurin IBM:n konesaliverkossa siten, että Asiakas voi jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä viimeistään 14 päivän kuluttua.

Ympäristö palautetaan käyttämällä viimeisintä Sisällön varmistuskopiota seuraavassa kuvatulla tavalla siten, että Sisällöstä menetetään tiedot enintään 24 tunnin ajalta.

#### 1.2 Sisällön varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy ainoastaan yhteiskäyttöistä kansiotilaa koskeva Sisällön varmistuskopiointi. Varmistuskopiot tehdään päivittäin, ja ne toisinnetaan erillisessä konesalissa olevaan toiseen tietokantaan siltä varalta, että ensisijaisessa säilytyspaikassa ilmenee jokin katastrofitilanne tai IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella oleva tapahtuma. IBM säilyttää varmistuskopioita liukuvasti: Täydellinen tietokantakopio tehdään 7 päivän välein ja eroavuusvarmistuskopio tehdään jokaisena täydellistä varmistuskopiointia seuraavana saman viikon päivänä. IBM säilyttää päivittäiset eroavuusvarmistuskopiot viimeisten 7 päivän ajalta ja 4 edellistä täydellistä varmistuskopiota (viimeisten 28 päivän ajalta). Kun uusi täydellinen varmistuskopio luodaan, vanhin versio hävitetään. Varmistuskopiot salataan niiden luonnin jälkeen levyperustaisessa varmistuskopiojärjestelmässä sekä toissijaiseen säilytyspaikkaan lähetyksen ajaksi.

### 2. Elvytykseen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluun liittyvät tapaukset, joissa IBM:llä saattaa olla korvausvastuu

Joissakin tilanteissa Asiakkaalla voi olla oikeus vaatia IBM:ltä vahingonkorvausta edellä kuvattujen Elvytyksen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluiden sopimusrikkomuksen tai vahingonkorvausvastuun perusteella. Asiakkaalle maksettavan vahingonkorvauksen suuruus on riippumaton vahingonkorvauksen perusteesta (joka voi olla esimerkiksi olennainen sopimusrikkomus, tuottamus, virheellinen tiedonanto tai muu sopimuksen tai oikeudenloukkaukseen perustuva vaade), ja IBM:n vahingonkorvausvastuu, joka liittyy IBM:n velvollisuuksiin Elvytyksessä ja Sisällön varmistuskopiointipalveluissa, rajoittuu kokonaisuudessaan korvauksiin, jotka voivat olla enintään tässä Sopimuksessa määritetty summa. Henkilövahingot (myös kuolemantapaus) sekä kiinteään ja irtaimeen omaisuuteen kohdistuneet vahingot, joista IBM on lain mukaan vastuussa, eivät kuulu vahinkojen määrään sovellettavan rajoituksen piiriin.

#### 2.1 Elvytykseen ja Sisällön varmistuskopiointipalveluun liittyvät tapaukset, joista IBM ei vastaa

IBM JA SEN KÄYTTÄMÄT SOPIMUKSEN PIIRIIN KUULUVIEN TUOTTEIDEN OHJELMISTOKEHITTÄJÄT TAI TOIMITTAJAT EIVÄT OLE MISSÄÄN OLOISSA VASTUUSSA SEURAAVISTA VAHINGOISTA, VAIKKA HEILLE ON ILMOITETTU TÄLLÄISEN VAHINGON MAHDOLLISUUDESTA:

- ERITYISET, SATUNNAISET TAI VÄLILLISET VAHINGOT TAI VÄLILLISET TALOUDELLISET VAHINGOT TAIKKA VAHINGOT, JOISTA VOIDAAN TUOMITA RANGAISTUSKORVAUS
- SAAMATTA JÄÄNEET VOITOT TAI SÄÄSTÖT TAI MENETETYT LIIKETOIMET TAI LIIKETULOT TAI GOODWILL-ARVOT.

### 3. Lisäehdot

Yleisten ehtojen mahdollisesti sisältämistä ristiriitaisista ehdoista huolimatta IBM SaaS -tuote on tarkoitettu henkilökohtaisten palkkatietojen tallennukseen ja vastaanottoon.

## 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. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on liittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden 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).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
  - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökätköt ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

### 2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyksistä 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 Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvyitys 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.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

### 3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvyitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,75 %	2 %
95–98,99 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 476 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 476 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 724 minuuttia	= 5% Käytettävyshyvyitys, jonka perusteena on 98,9 % Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

### 4. Poikkeukset

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

- palvelujen beeta- ja kokeiluvärsiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.