

## IBM Watson Analytics

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 Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated.

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- 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.
- Gigatavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Gigatavulla tarkoitetaan tietojen määrää, joka vastaa kahta tavua korotettuna 30. potenssiin (1 073 741 824 tavua). Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteessa missä tahansa mittauskauden vaiheessa ylläpidettyä Gigatavujen määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.  

Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Gigatavujen avulla mitataan IBM SaaS -tuotteeseen ladattujen tietojoukkojen tiivistämätön koko.
- 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 Asennusmaksut

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

### 4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa 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 Käyttölupatodistuksessa 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 päättämisestä 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 -tuotteelle toimitetaan teknistä tukea tuotteen voimassaolon ajan tavalla, joka on määritetty IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa osoitteessa <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> tai IBM:n myöhemmin ilmoittamassa URL-osoitteessa. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

## **6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot**

### **6.1 Yleiset ehdot**

Asiakas myöntää IBM:lle oikeuden mainita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen tilaajana mainonta- ja markkinointiviestinnässä.

### **6.2 Evästeet**

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä tietoja (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.

### **6.3 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.

### **6.4 IBM:n harjoittama Asiakkaan sisällön käyttö kognitiiviseen analytiikkaan**

IBM voi käyttää Asiakkaan sisältöä ja Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen toimittamia tietoja IBM:n sisäiseen tutkimukseen ja testaukseen sekä IBM SaaS -tuotteen parannusten tai laajennusten kehittämiseen tai sellaisten uusien palvelujen kehittämiseen, joilla käyttökokemusta voidaan mukauttaa käyttäjien kannalta entistä mielekkäämmäksi. Tällaisten toimien yhteydessä IBM voi koota ja analysoida anonyymeja tiivistelmätietoja, jotka liittyvät Asiakkaan valtuutettujen käyttäjien harjoittamaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Lisäksi IBM voi laatia raportteja, tutkimuksia, analyysseja ja muita lopputuotoksia, joiden perustana on kyseinen tietojen koonti ja analysointi (yhteisnimeiltään Kootut tiedot). Kootujen tietojen omistusoikeudet säilyvät IBM:llä.

### **6.5 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.

### **6.6 Sisällön tuhoaminen**

IBM tuhoaa Asiakkaan tiedot tai sisällön IBM SaaS -tuotteen tilauksen voimassaolon päättyessä, tilauksen peruutuksen tullessa voimaan tai Asiakkaan pyynnöstä myös aiemmin.

## 6.7 Tietojoukot, joita ei oteta huomioon

IBM Watson Analytics for Social Media -palvelusta ladattujen Tietojoukkojen rivi- ja sarakemääriä ei oteta huomioon, kun tiedoston kokoa selvitetään, mutta ne lasketaan mukaan soveltuvan tason kokonaistallennustilaan.

Tietojoukko on IBM Watson Analytics for Social Media -palvelun luoman analyysin tuloste.

## 7. Watson Analytics -ohjelmiston Twitter-sisältö

### 7.1 Määritelmät

- Analyysiraportti** tarkoittaa tietoja tai tulosteita, jotka syntyvät, kun IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät Asiakkaan sovellukset analysoivat Twitter-palvelun sisältöä ja johtavat siitä tietoja. Tällaiset tulokset eivät välttämättä sisällä Twitter-palvelun sisältöä, mutta niihin voi sisältyä Twitter-palvelun sisällön toisintoja, esimerkiksi hakuehtoja tai viittauksia viestien (Twiittien) aiheisiin.
- Twiitin tunnus** tarkoittaa kullekin viestille (Twiitille) luotua yksilöllistä tunnusnumeroa.
- Twiitti** tarkoittaa kenen tahansa Twitter-palvelun loppukäyttäjän palvelussa julkaisemaa enintään 140 merkin mittaista viestiä.
- Twitter-palvelun sisältö** tarkoittaa Twiittejä, Twiittien tunnuksia, Twitter-palvelun loppukäyttäjien julkisia profiilitietoja sekä kaikkia muita Asiakkaan käyttöön tarjottavia Twitter-palvelun tietoja.

### 7.2 Twitter-palvelun sisällön käyttö

Asiakkaalle ei anneta käyttöön käsittelemätöntä Twitter-palvelun sisältöä. IBM SaaS -tuotteen avulla Asiakas voi valita Twitter-palvelun sisältöä ja käyttää sitä ainoastaan IBM SaaS -tuotteessa vain Twitter-palvelun sisällön analysoimiseen ja Analyysiraporttien laatimiseen.

IBM ei omista eikä valvo Twitter-palvelun sisältöä. Twitter-palvelun sisällössä voi olla luvatonta, epätäsmällistä, harhaanjohtavaa, sopimatonta tai muutoin paheksuttavaa aineistoa. IBM:llä tai sen toimittajilla ei ole mitään velvollisuutta tarkastaa, suodattaa, todentaa, muokata tai poistaa mitään Twitter-palvelun sisältöä. IBM tai sen toimittajat voivat kuitenkin oman harkintansa mukaan tehdä näin. Asiakkaalla on velvollisuus poistaa viipymättä kaikki IBM SaaS -tuotteeseen mahdollisesti tallennettu Twitter-palvelun sisältö tai muokata sitä. Asiakkaalla on oikeus ladata SaaS-tuotteesta Analyysiraportti ja poistaa se.

### 7.3 Twitter-palvelun tietojen määrä

Plus-versiota käyttäviä Asiakkaita koskee seuraava rajoitus:

- 25 000 Twiittiä tietojoukkoa kohden.

Professional-versiota käyttäviä Asiakkaita koskee seuraava rajoitus:

- 50 000 Twiittiä tietojoukkoa kohden.

### 7.4 Twitter-palvelun sisällön rajoitukset

Asiakas ei saa

- käyttää Twitter-palvelun sisältöä minkään sovellettavan lain, kuten tietosuojalain, vastaisesti tai millään tavoin luvattomasti tai epäasiallisesti
- käyttää SaaS-tuotteen osana toimitettua Twitter-palvelun sisältöä mihinkään sellaisiin analyysihin, jotka kohdistuvat pieneen henkilökokoon tai yksittäiseen henkilöön ja joiden tarkoitusperä on laiton tai syrjivä
- käyttää SaaS-tuotteen osana toimitettua Twitter-palvelun sisältöä mihinkään sellaisiin analyysihin, joita käytetään mainosverkoston osana
- käyttää Twitter-palvelun sisältöä sellaisten analyysien tuottamiseen, joilla kerätään samoja tai samankaltaisia menetelmiä käyttäen säännöllisiä aikasidonnaisia mittatuloksia, joita käytetään televisio-ohjelman suosion kehityksen selvittämiseen tai televisio-ohjelman suosion vertaamiseen suhteessa muihin televisio-ohjelmiin tai osaan niistä
- käyttää mihinkään tarkoitukseen SaaS-tuotteen yhteydessä käytettävän Twitter-palvelun sisällön käytön aikana saatuja koostettuja Twitter-palvelun käyttötietoja, kuten tietoa käyttäjien tai tilien määrästä
- käyttää Twitter-palvelun sisältöä mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin SaaS-tuotteessa sallittuun rajoitettuun käyttötarkoitukseen.

## 7.5 IBM:n oikeus irtisanomiseen

Asiakkaan oikeus käyttää Twitter-palvelun sisältöä päättyy IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättyessä.

Edellä sanotusta huolimatta ja lisäyksenä Sopimuksessa mainittuihin keskeytys- ja irtisanomisoikeuksiin IBM voi lakata toimittamasta Twitter-palvelun sisällön käyttömahdollisuutta milloin tahansa ennalta ilmoittamatta ja ilman velvollisuutta palauttaa Asiakkaalle maksuja tai antaa Asiakkaalle muuta hyvitystä tai korvausta.

## 7.6 Twitter-palvelun sisältöä koskeva takuu ja vastuunrajoituslauseke

SOPIMUKSESSA MAINITUSTA TAKUUSTA HUOLIMATTA TWITTER-PALVELUN SISÄLTÖ TOIMITETAAN YKSINOMAAN "SELLAISENAAN" JA "SELLAISENA KUIN SE ON KÄYTETTÄVISSÄ" KAIKKINE VIRHEINEEN JA ASIAKAS KÄYTTÄÄ TWITTER-PALVELUN SISÄLTÖÄ OMALLA VASTUULLAAN. IBM EI ANNA MITÄÄN TWITTER-PALVELUN SISÄLTÖÖN LIITTYVÄÄ NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT, JOTKA KOSKEVAT TALOUDELLISTA HYÖDYNNETTÄVYYTTÄ, LAATUA, SUORITUSKYKYÄ, SOVELTUVUUTTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA TAI OMISTUSOIKEUTTA, SEKÄ TAKUUT, JOTKA PERUSTUVAT LIIKETOIMIIN, KÄYTTÖÖN TAI KAUPPATAPAAN. IBM EI TAKAA TWITTER-PALVELUN SISÄLLÖN KESKEYTYMÄTÖNTÄ JA VIRHEETÖNTÄ KÄYTTÖÄ. TÄMÄ TAKUUTA KOSKEVA VASTUUNRAJOITUS EI EHKÄ OLE VOIMASSA KAIKILLA LAINKÄYTTÖALUEILLA, JA ASIAKKAALLA VOI OLLA SELLAISIA TAKUUTA KOSKEVIA OIKEUKSIA, JOIHIN LIITTYVÄÄ VASTUUTA EI VOI RAJOITTA. KAIKKI TÄLLAISET TAKUUT OVAT VOIMASSA VAIN KOLMEKYMMENTÄ (30) PÄIVÄÄ TÄMÄN SOPIMUKSEN VOIMAANTULOPÄIVÄSTÄ (ELLEI PAKOTTAVASTA LAINSÄÄDÄNNÖSTÄ MUUTA JOHDU). MIKÄÄN IBM:N TÄHÄN SOPIMUKSEEN SISÄLTYVÄ VELVOLLISUUS SUOJATA ASIAKASTA EI KOSKE MILLÄÄN TAVALLA ASIAKKAAN HARJOITTAMAA TWITTER-PALVELUN SISÄLLÖN KÄYTTÖÄ.

## 7.7 Käyttö Yhdysvaltain valtionhallinnossa

Twitter-palvelun sisältö on säädöksen 48 C.F.R.2.101 määritelmän mukainen kaupallinen tuote (commercial item), joka koostuu säädöksen 48 C.F.R. 12.212 määritelmien mukaisesti kaupallisesta tietokone-ohjelmistosta (commercial computer software) ja kaupallisen tietokone-ohjelmiston dokumentaatioista (commercial computer software documentation). Valtionhallinnon edustajat eivät saa käyttää, muokata, jäljentää, julkaista, käsitellä, näyttää, paljastaa tai jaella Twitter-palvelun sisältöä tai luoda siitä johdannaistöitä muutoin kuin tässä Sopimuksessa on erikseen määritetty. Lisäksi kaikkien Yhdysvaltojen valtionhallinnon edustajien käytön on tapahduttava säädösten 48 C.F.R. 12.212 ja 48 C.F.R. 227.7202-1 - 227.7202-4 ehtojen mukaisesti. Mikäli Asiakas käyttää Twitter-palvelun sisältöä virallisesti Yhdysvaltojen liittovaltion, osavaltion tai paikallistason hallinnon työntekijänä tai edustajana eikä Asiakas ole oikeudellisesti kelpoinen sitoutumaan tämän Sopimuksen tuomio- ja toimivaltaehtoihin tai muihin ehtoihin, kyseiset ehdot eivät koske Asiakasta. Tätä rajoitusta sovelletaan vain siinä laajuudessa kuin sovellettava lainsäädäntö sitä edellyttää. Alihankkija/valmistaja on Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103, USA.

## Liite A

### 1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics on pilvipalveluna toimiva keskitetty analytiikkaratkaisu, jonka avulla käyttäjät voivat perehtyä liiketoimintaan vaikuttaviin tekijöihin. Tietojen käytön ja ennakoivan analyysin vaiheet automatisoiva IBM SaaS -tuote yksilöi ja kuvaa piilossa olevat mallit ja suhteet, joiden avulla saa entistä nopeammin käsityksen tapahtumien syistä.

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat toiminnot:

- Engaging User Experience – tietojen ja syy-seuraussuhteiden esitys sellaisessa muodossa, että käyttäjät ymmärtävät hallussaan olevia tietoja ja voivat käyttää niitä hyväkseen.
- Data Discovery – visuaalinen tietoihin tutustuminen ja tietojen käsittely, joka mahdollistaa mallien havaitsemisen ja syy-seuraussuhteiden johtamisen.
- Guided Analytic Discovery – tuotteen sisäinen ennakoiva analytiikka, joka analysoi automaattisesti tilastolliset vastaavuudet ja keskeiset vaikuttimet.
- Natural Language Dialogue – tietojen käsittely avainsanaperusteisessa englanninkielisessä käyttöliittymässä tuttuun liike-elämän termien avulla.
- Data Access ottaa Asiakkaan tiedot automaattisesti käyttöön ja arvioi niiden valmiuden analysoitaviksi sekä tuo esiin tietoihin liittyvät mahdolliset ongelmat, jotka voivat vääristää tuloksia.

#### 1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus on yhden käyttäjän ympäristö, joka sisältää seuraavat toiminnot:

- Enintään 1 000 000 riviä ja 256 saraketta sisältävien .xls-, .xlsx- tai .csv-tiedostojen tai tuettujen relaatiotietokantojen hallintajärjestelmien (RBDMS) lataus.
- Kokonaistallennustila 2 gigatavua. Tallennustila sisältää pilviympäristöön siirretyt lähdetiedostot ja sovelluksessa luodun sisällön.
- Vienti PPT-tiedostomuotoon.
- Storytelling-toiminnot

Storytelling-toiminnot ovat Watson Analytics -ratkaisuun sisältyviä toimintoja, joiden avulla käyttäjä koostaa Watson Analyticsissa luoduista analyyseistä kertomuksellisen kokonaisuuden. Käyttäjä voi luoda vuorovaikutteisia esityksiä käyttämällä aiemmin luotua sisältöä tai luomalla suoraan uutta sisältöä ja lisäämällä siihen tekstiä, kuvia, verkkosivuja, mediasisältöä ja animaatioita. Tämä ominaisuus on tällä hetkellä beetatoimintotasolla.

- Infograafit
- Mallipohjat
- Twitter-palvelun sisältö
- Yhteys seuraaviin palveluihin: DropBox, Box ja Microsoft OneDrive

#### 1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional on usean käyttäjän käyttöympäristö, joka sisältää kaikki IBM Watson Analytics Plus -version ominaisuudet sekä seuraavat lisäominaisuudet ja laajennetut ominaisuudet:

- Enintään 10 000 000 riviä ja 500 saraketta sisältävien .xls-, .xlsx- tai .csv-tiedostojen tai tuettujen relaatiotietokantojen hallintajärjestelmien (RBDMS) lataus.
- Yhden yrityksen ympäristö, jossa tallennustila sisältää pilviympäristöön siirretyt lähdetiedostot ja sovelluksessa luodun sisällön.
- Laajennettu Twitter-sisältö
- Yhdistäminen Cognos 10 -raportteihin.

### 1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated.

Watson Analytics Dedicated on usean käyttäjän pilviympäristö, joka sisältää kaikki IBM Watson Analytics Professional -version ominaisuudet sekä seuraavat lisäominaisuudet ja laajennetut ominaisuudet:

- Yhden yrityksen ympäristö, jossa tallennustila sisältää pilviympäristöön siirretyt lähdetiedostot ja sovelluksessa luodun sisällön
- Asiakkaalle varattu oma ympäristö.

### 1.4 Valinnaiset lisäosat

#### 1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Saatavana lisäosana IBM Watson Analytics Plus -kuukausitilaukseen. Jokainen tämän IBM SaaS -tuotteen tilauksen käyttöoikeus sisältää 10 gigatavua lisätallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten. Lisätila laajentaa hankittuun käyttötasoon kuuluvaa tallennustilan enimmäismäärää.

#### 1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Saatavana lisäosana IBM Watson Analytics Professional- ja Professional Dedicated -kuukausitilaukseen. Jokainen tämän IBM SaaS -tuotteen tilauksen käyttöoikeus sisältää 50 gigatavua lisätallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten. Lisätila laajentaa hankittuun käyttötasoon kuuluvaa tallennustilan enimmäismäärää.

### 1.5 Asennuspalvelut

#### 1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Nämä asennuspalvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia Aloitustoimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen hyviksi todettuihin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen liittyvä opastus ja neuvonta ja (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Aloitustoimet). Nämä etäpalveluina toimitettavat asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa määritetystä käyttöoikeuden hankintapäivästä lukien riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### 1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Nämä asennuspalvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia Aloitustoimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen hyviksi todettuihin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen liittyvä opastus ja neuvonta ja (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Aloitustoimet). Nämä etäpalveluina toimitettavat asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa määritetystä käyttöoikeuden hankintapäivästä lukien riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### 1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Nämä asennuspalvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia toimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta (myös tietojen siirtoa koskeviin käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, jota tarvitaan kertaluonteisen ja tietyllä hetkellä tapahtuvan tietojen siirron tueksi), (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen hyviksi todettuihin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen (myös tietojen siirron käyttötapauksessa määritettyjen lähde- ja kohdeympäristöjen asetusten määrittämiseen sekä tietojen siirtoon) liittyvä opastus ja neuvonta sekä (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Toimet). Nämä etäpalveluina toimitettavat asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 12 kuukauden kuluttua käyttöoikeuden hankintapäivästä tai IBM SaaS -tuotteen alkuperäisen tilauskauden viimeisenä päivänä (sen mukaan, kumpi näistä on aikaisempi), riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

### 1.6 Elvytys ja varmistuskopiointi

Kaikki IBM SaaS -tuotteet sisältävät Asiakkaalle toimitettavan elvytysuunnitelman hätätilanteiden varalle sekä Asiakkaan käytettävissä olevan sisällön varmistuskopiointituen.

### 1.6.1 Häätätilanne-elvytys

Jos katastrofitilanne aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, terroriteosta, työmarkkinataistelusta, tulipalosta, tulvasta, maanjäristyksestä, mellakasta, sotatilasta, viranomaisten toimista tai määräyksistä tai viranomaisten asettamista rajoituksista, viruksista, palvelunestohyökkäyksistä tai muusta haitallisesta toiminnasta, sähkön- tai vedenjakelun keskeytyksestä tai verkkoyhteyksien katkeamisesta tai mistä tahansa muusta IBM:stä riippumattomasta syystä, joka ei kohtuullisin ponnistuksin ole IBM:n hallittavissa ja jonka vuoksi IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä, IBM palauttaa IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan käyttöön 14 päivän kuluessa.

### 1.6.2 Sisällön varmistuskopiointi

Sisältöä suojataan katastrofitilanteilta Sisällön päivittäisillä varmistuskopioilla, jotka tallennetaan samalla maantieteellisellä alueella sijaitsevaan toiseen IBM:n tietokeskukseen.

## 2. Watson Analytics -ohjelmiston beetatoiminnot

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät beetatoiminnot eivät ole osa IBM SaaS -tuotetta. Beetatoimintoihin sovelletaan samoja ehtoja kuin IBM SaaS -tuotteeseen jäljempänä olevin poikkeuksin. IBM ei ehkä tarjoa beetatoimintoja tai osaa niistä yleiseen käyttöön tuotteessa tai tarjouksessa. Asiakas saa käyttää beetatoimintoja vain sisäisessä käytössään niiden arviointia. Beetatoimintoja ei saa käyttää tuotantoympäristössä. Asiakkaalla on oikeus käyttää beetatoimintoja siihen asti, kunnes IBM poistaa ne käytöstä tai estää niiden käytön. IBM toimittaa beetatoiminnot ilman tukivelvoitetta ja SELLAISENAAN ILMAN MINKÄÄNLAISTA NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN OMISTUSOIKEUTTA, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA JA KOSKEMATTOMUUTTA KOSKEVAT TAKUUT SEKÄ KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT TAI EHDOT TALOUDELLISESTA HYÖDYNNETÄVYYDESTÄ JA SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN.

Asiakkaan on varauduttava itse beetatoimintojen käytöstä poistumisesta mahdollisesti aiheutuvaan tietojen häviämiseen.

Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä on oikeus käyttää mitä tahansa saatua palautetta ja saatuja ehdotuksia.

## 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 neljän (4) 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, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on elvytetty. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaikaisesta 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)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Alle 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 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	
- 500 minuuttia Seisonta-aikaa	
= 42 700 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana
<hr/>	
yhteensä 43 200 minuuttia	