

IBM Digital Experience 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/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

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

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **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.
- b. **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 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.2 Asennusmaksut ja Tarveperustaisen asennuksen maksut

IBM veloittaa Asennusmaksun Sopimusasiakirjassa määritetyn IBM SaaS -tuotteen alkuperäisen toimituksen yhteydessä. Sopimusasiakirjassa määritetty Tarveperustaisen asennuksen maksu veloitetaan, jos Asiakas pyytää Tarveperustaisen osan aktivoitua.

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 liikeympäntörylle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeympäntöry 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 Käyttöoikeussopimuksessa 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.

4.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa 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.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä Tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on osoitteessa http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo	Ratkaisuaikatavoitteet
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.	30 minuutin kuluessa normaalina työaikana	24 x 7	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii erittäin vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana	12 tunnin kuluessa 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	24 tunnin kuluessa normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana	48 tunnin kuluessa normaalina työaikana

Teknisen tuen rajoitukset

Tekninen tuki ei sisällä avustamista seuraavissa tilanteissa:

- a. sovellusten suunnittelu ja kehitys
- b. häiriöt, jotka aiheutuvat siitä, että Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotetta muussa kuin sen määritetyssä käyttöympäristössä
- c. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuotteiden ja palvelujen käyttö sekä häiriöt, jotka johtuvat IBM SaaS -tuotteen käytöstä yhdessä Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuotteiden ja palvelujen kanssa.

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Linkit kolmannen osapuolen Web-sivustoihin ja muihin palveluihin

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 SaaS -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.

6.4 Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa koskeva käyttörajoitus

Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä toimitettava IBM WebSphere Portal Server (Portaali) voidaan ottaa käyttöön ainoastaan Asiakkaan sisäisten Kehitys- ja testausympäristöjen osana ja käytettäväksi muihin kuin tuotantotoimiin, joita voivat olla (näihin rajoittumatta): testaus, suoritusnopeuden säätö, vianimääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välivaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai Portaalin sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää Portaalin mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia, IBM SaaS -tuotteen tilauksesta erillisiä käyttöoikeuksia tuotantokäyttöä varten.

6.5 Asiakkaan toimittama koodi ja testaus

Asiakkaan toimittamaa koodia voidaan ottaa käyttöön IBM SaaS -tuotteessa seuraavin rajoituksin:

- Asiakkaan toimittamassa koodissa voidaan käyttää vain IBM Web Content Manager (WCM) -laajennusohjelmointirajapintoja, kuten mukautettuja käsittelyreitintoja, hahmonnulisäosia, tekstin toimittajia ja muita WCM-ohjelmassa käytettäviä laajennuksia. Lisätietoja on WCM-ohjelman Knowledge Center -sivustossa osoitteessa http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Näennäiskoneiden hallinta (Virtual Machine Manager / VMM) voidaan määrittää vain IBM:n toimittaman käyttäjien tietovaraston perusteella. Ulkoisia suojausmekanismeja voidaan määrittää vain tuettujen käyttäjän vahvistustekniikoiden (esim. Security Assertion Markup Language (SAML) -kielen) avulla.

Asiakkaan on toimitettava Asiakkaan toimittama koodi käyttöönottoa varten Portal Application Archive (PAA) -muodossa. Asiakkaan on myös vakuutettava, että Asiakkaalla on oikeus toimittaa koodi IBM:lle palvelussa käyttöön otettavaksi.

Asiakkaan on alemmilla tasoilla toteutettavan toiminnallisen testauksen ja suorituskykytestauksen avulla varmennettava, että toimitettu koodi toimii oikein, ennen kuin se otetaan käyttöön tuotantotasolla. Lisäksi Asiakas ei saa ajaa minkäänlaisia suorituskyvyn kuormitustestejä IBM SaaS -tuotteessa.

6.6 Sisällön käyttö

Asiakkaan vastuulla on hankkia kaikki tarvittavat luvat sisällön käyttämiseen, toimittamiseen, tallentamiseen ja käsittelyyn IBM SaaS -tuotteessa sekä tukipalveluissa, ja Asiakas myöntää IBM:lle samat luvat.

6.7 IBM Collaboration Solutions -luettelon resurssien tuki

IBM voi Asiakkaan pyynnöstä asentaa ja määrittää resursseja IBM Collaboration Solutions -luettelosta (josta käytetään myös nimitystä IBM Green House,

https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) IBM SaaS -tuotteeseen.

Kaikkia tällaisia resursseja (mukaan lukien mutta näihin rajoittumatta Content Template Catalog, Site Builder ja Script Portlet) koskevat IBM Collaboration Solutions -luettelossa määritetyt käyttöehdot, ja jos Asiakas käyttää näitä resursseja IBM SaaS -tuotteessa, kyseiset ehdot katsotaan hyväksytyiksi. IBM toimittaa käyttötukea näiden resurssien käyttöön IBM SaaS -tuotteen kanssa siinä määrin kuin on kaupallisesti kohtuullista.

IBM ei takaa, että näiden resurssien avulla luotu sisältö toimisi oikein, kun IBM SaaS -tuote päivitetään. Kaikki tällaiset päivitykset toteutetaan ilman Asiakkaan kyseisten resurssien avulla luoman sisällön manuaalista siirtoa, ja tällaisen sisällön siirto jää Asiakkaan vastuulle.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen yleiskuvaus

IBM SaaS -tuote on sähköisen käyttökokemuksen hallintaympäristö, jossa voi luoda ja hallita Asiakkaille, kumppaneille ja työntekijöille suunnattuja monikanavaisia sivustoja. IBM SaaS -tuote sisältää portaaliiin, Web-sisällön hallintaan, sisällön jakeluun ja integrointiin liittyvät toiminnot.

IBM SaaS -tuote sisältää ohjelma-perustaisen VPN-yhteyden Asiakkaan sivustoon. Yhteys on tarkoitettu käyttöympäristöjen suojattuun ja salattuun käyttöön.

1.1 Asennuspalvelut ja Tarveperustaisen asennuksen palvelut

IBM Digital Experience on Cloud Setup- ja IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup -palvelut sisältävät etäkonsultointia, parhaita käytäntöjä, koulutusta ja IBM SaaS -tuotteen kokoonpanon määrittelyä. Näihin palveluihin kuuluvat seuraavat aktiviteetit:

- teknisten vaatimusten kokoamisessa avustaminen
- käyttäjien suojauksen, VPN-yhteyksien ja kertakirjauksen kokoonpanon määrittelyssä avustaminen
- Asiakkaan käyttöönottosuunnitelmien tarkastus
- neuvonta saatavilla olevien ohjeiden sekä koulutus- ja tukipalvelujen suhteen
- Asiakkaan ja IBM:n työryhmien koordinoimisessa avustaminen alkuasennuksen aikana.

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance -tuotteen SaaS-ominaisuudet

Tämä SaaS-tuote sisältää yksittäisen erillisen ajonaikaisen käyttöympäristön, joka koostuu IBM WebSphere Portal -portaalista ja IBM Web Content Manager -ohjelmistosta ja jossa voidaan luoda sekä hallita Web-sisältöä ja siihen liittyviä käsittelyreittejä.

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance -tuotteen SaaS-ominaisuudet

Tämä SaaS-tuote sisältää erillisen ajonaikaisen Tuotantokäytön käyttöympäristön sekä Luontiympäristön, joka koostuu IBM WebSphere Portal -portaalista ja IBM Web Content Manager -ohjelmistosta ja jossa voidaan luoda ja hallita Web-sisältöä ja siihen liittyviä käsittelyreittejä.

3.1 Asiakkaan menestyksenhallintapalvelut

IBM toimittaa enintään neljä (4) tuntia viikossa etäpalveluna toimitettavia tukipalveluja, joihin kuuluu asiakkaan menestyksenhallinta IBM SaaS -tuotteen osalta. Näihin palveluihin kuuluu rajoituksetta neuvonta suunniteltujen ylläpitoaktiviteettien tai hätäylläpitoaktiviteettien suhteen, käyttökatkojen ratkaisemisessa avustaminen ja niitä koskevien neuvojen antaminen, tuotteen uusia toimintoja ja käyttöönoton parhaita käytäntöjä koskevien neuvojen antaminen, muiden IBM:n asiantuntijoiden esittely tarvittaessa, palvelua koskevan Asiakkaan palautteen kerääminen ja yleisesti Asiakkaan edustajana toimiminen tilauskauden aikana.

4. Valinnaiset ominaisuudet

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity voidaan hankkia laajentamaan IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance -SaaS-tuotteen laskentakapasiteettia kahdella näennäissuorittimella Ilmentymää kohden.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity voidaan hankkia laajentamaan IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance -SaaS-tuotteen laskentakapasiteettia kahdella näennäissuorittimella Ilmentymää kohden.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosoitumus (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 pysähtyneenä 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 käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä 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) arkipäivää 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 soveltuvaa 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) Käytettävyyshyvytyt lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilausmaksun 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, Käytettävyyshyvitys 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. IBM SaaS -tuotteen palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta* Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,50 %	2 %
< 98,00 %	5 %
< 94,50 %	10 %

IBM SaaS -tuotteen IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta* Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

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

Esimerkki: IBM SaaS -tuotteen IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 45 minuuttia Seisonta-aikaa:

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 45 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 155 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 99,90 prosentin Käytettävyys = 2 prosentin Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on < 99,93 prosentin Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
--	--

4. Poikkeukset

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

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