

IBM dashDB Enterprise

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 tai IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavaa mittayksikköä 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 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 Osittaiset kuukausimaksut

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta. Osittaiset kuukausimaksut lasketaan vajaan kuukauden jäljellä olevien päivien perusteella alkaen päivästä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä.

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 Käyttölupatodistuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikeympäntörylle yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

4.3 Uusittava

Jos Käyttölupatodistuksessa mainitaan, 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 on saatavana kahdella eri tavalla:

5.1 Maksuton tuki

Kaikki IBM SaaS -asiakkaat saavat Maksutonta tukea. Ympäristön resurssien käyttäjä voi julkaista minkä tahansa IBM SaaS -tuotteeseen liittyvän kysymyksen DeveloperWorks Forum -sivustossa (<https://developer.ibm.com/bluemix>). Keskusteluryhmässä julkaistaviin kysymyksiin ei liity vastaamista koskevaa palvelutasosopimusta eikä korjaussitoutumusta. Maksuton tuki ei sisällä IBM:n tukipyyntöjärjestelmän käyttöoikeutta. Kaikki kysymykset ja ongelmat käsitellään keskusteluryhmässä.

5.2 Vakiotuki

Vakiotuen Asiakkaat voivat tehdä tukipyynnöjä IBM:n tukipyyntöjärjestelmässä. IBM:n tuotekohtaisen tuen työryhmä luokittelee tukipyynnön Asiakkaan määrittämän alkuperäisen vakavuustason mukaan.

Kaikki Vakiotuen Asiakkaiden tekemät tukipyynnöt tutkitaan, ja niiden perussyä pyritään selvittämään. Jos ongelman eristämiseen tarvitaan vianmäärittystietoja, Asiakkaalta pyydetään lupaa Asiakkaan sovelluksen lokien ja muiden vianmäärittystietojen käyttöön, jotta perussyä saadaan selvitettyksi. Jos näiden tietojen käyttöoikeus evätään, ongelman ratkaisu voi viivästyä. Kun perussyän analyysi on valmis, työryhmä toimii jollakin seuraavista tavoista:

a. Perussyä on IBM SaaS -tuotteessa

Jos Asiakas on tehnyt palvelupyynnön ja vika on perussyän analyysin mukaan IBM SaaS -tuotteessa, palvelupyynnön suhtaudutaan Asiakkaan määrittämän vakavuustason mukaisesti.

b. Perussyä on jossakin kolmannen osapuolen palvelussa

Kolmannen osapuolen palveluja toimittavat IBM:n ulkopuoliset tahot. Toimittajia voivat olla erilliset ohjelmistoyhtiöt, kumppanit tai itsenäiset ohjelmistotoimittajat. Jos Asiakas on tehnyt palvelupyynnön ja vika on perussyän analyysin mukaan kolmannen osapuolen palvelussa, IBM ei ole velvoitettu toimittamaan korjausta.

c. Perussyä on jossakin avoimen lähdekoodin palvelussa tai verkostopalvelussa

Avoimen lähdekoodin palveluja ja verkostopalveluja toimittavat IBM:n ulkopuoliset avoimen lähdekoodin verkostot. Jos Asiakas on tehnyt palvelupyynnön ja vika on perussyän analyysin mukaan verkostopalvelussa, IBM ei ole velvoitettu toimittamaan korjausta. IBM sulkee tällaisen palvelupyynnön ja ohjaa asiakkaan pyytämään tukea asianmukaisesta verkostosta tai keskusteluryhmästä.

5.3 Teknisen tuen tiedot

Tuen palveluajat ovat seuraavat:

8.00–20.00 Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa maanantaista perjantaihin (ei Yhdysvaltain arkipäivinä).

Palveluajan ulkopuolinen tuki:

Palveluajan ulkopuolista tukea (muulloin kuin edellä mainittuina normaaleina palveluaikoina annettavaa tukea) on saatavana vain vakavuustason 1 ongelmille työpäivisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä. Vakavuustason 1 ongelmat edellyttävät, että asiakas voi avustaa ongelmien vianmäärittämisen aikana joka päivä vuorokauden ympäri (24 x 7). Muussa tapauksessa ongelmat luokitellaan Vakavuustason 2 ongelmiksi.

Tukea on saatavana seuraavilla tavoilla:

- Napsauta dashDB-konsolin Help-valikossa olevaa Bluemix Support -linkkiä. Linkin avulla siirryt tuen verkkoportaaliin.
- Siirry suoraan tuen verkkoportaaliin, joka on osoitteessa <https://support.ibmcloud.com>.
- Lähetä sähköpostiviesti osoitteeseen support@bluemix.net (kirjoita aiheriville merkkijono "5377#ticket", jossa "ticket" edustaa pyynnön numeroa).

Asiakas määrittää ongelman vakavuustason omien liiketoimintatarpeidensa perusteella.

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. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa, että Asiakas hankkii tai on hankkinut hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, oikaista tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.2 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 hyötyvän 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 dashDB Enterprise on hallinnoitu palvelu, joka avustaa sovellusten käytönaikaisen analytiikan kehittämisessä. Palvelu sisältää tietokannan, johon käyttäjien tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa. Tietokantaa voi käyttää ja mallintaa käyttäjän tarpeiden mukaisesti palvelun konsolin avulla. Palvelun konsolissa käyttäjät voivat luoda taulukoita, ladata niihin tietoja ja kohdistaa kyselyjä käyttäjän lataamiin tietoihin. Palveluun sisältyy myös työkaluja ja ympäristöjä, joiden avulla voidaan laatia ja tallentaa analytiikkaraportteja sekä määrittää niitä yhteiskäyttöön. Lisäksi palveluun sisältyy malleja ja ohjeita, joista on hyötyä kehitettäessä käytönaikaisia analytiikkasovelluksia.