

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 ristiriitailanteissa 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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers.

2. Määritelmät

Seuraavilla termeillä on jäljempänä määritetyt merkitykset:

Välittäjä tarkoittaa Asiakasta, joka edustaa yhtä tai useampaa kulutustuoteyhtiötä myyntiagenttina ja vastaa pääkonttorin ja/tai jälleenmyynnin palvelusta. Välittäjällä on oikeus käyttää IBM SaaS -tuotetta yhdessä tietyn Sisällytetyn jälleenmyyjän kanssa, tietyn tuoteluokan osalta ja ainoastaan tiettyjen nimettyjen Välittäjän kulutustuoteyhtiöiden puolesta.

Välittäjän kulutustuoteyhtiö tarkoittaa kulutustuoteyhtiötä, joka käyttää välittäjää toimiessaan jälleenmyyjien kanssa kampanjoiden suunnitteluun, tarjousten lähettämiseen ja muihin tapahtumiin liittyvissä toimissa.

Kulutustuotteet tarkoittaa kaikkia sellaisia tuotteita tai tuotteiden osia, jotka valmistetaan tai jaellaan myytäväksi suoraan kuluttajille. Esimerkkejä Kulutustuotteista ovat vaatteet ja jalkineet, ruoka ja juoma, kodinhoitoon ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin liittyvät tuotteet, kestokulutushyödykkeet ja kodinkoneet, kertakulutushyödykkeet, erikoistuotteet ja lemmikkien hoitoon liittyvät tuotteet. Kulutustuotteita sen sijaan eivät ole esimerkiksi autot, lentokoneet, rahoitusinstrumentit, palvelut ja asunnot.

Kulutustuoteyhtiö tarkoittaa Asiakasta, joka tuottaa Kulutustuotteita.

Sisällytetty liiketoiminta tarkoittaa divisioonaa, osastoa, liiketoimintayksikköä tai kanavaa (esimerkiksi fyysiset myymälät ja verkkokauppatoiminta), jonka yhteydessä käytettäväksi Asiakas tilaa IBM SaaS -tuotteen.

Sisällytetty maantieteellinen alue tarkoittaa maantieteellistä aluetta, jossa käytettäväksi Asiakas tilaa IBM SaaS -tuotteen.

Sisällytetty jälleenmyyjä tarkoittaa Jälleenmyyjää tai Jälleenmyyjää, joiden kanssa Kulutustuoteyhtiö tekee asiaankuuluvan IBM SaaS -tuotteen käyttötilauksen.

Tuoteluokat tarkoittaa sellaisten tuotteiden (joista käytetään myös termejä nimike ja varastonimike) ryhmittelyä, jotka täyttävät samantapaisen kulutustarpeen tai jotka liittyvät toisiinsa tai ovat korvattavissa toisillaan. Samaan luokkaan ryhmiteltyjen tuotteiden tulee olla logistisesti hallittavissa varastossa. Lopullinen päätös tietyn Tuoteluokan sisällöstä on IBM:n perustellun harkinnan varassa.

Jälleenmyyjä tarkoittaa Asiakasta, joka myy Kulutustuotteita pien- tai yksittäiserinä suoraan kuluttajien käyttöön.

Kokonaismyynti tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen tilaavan oikeushenkilön bruttomyyntiä (ilman arvonlisäveroa), joka on peräisin Sisällytetyn liiketoiminnan harjoittamasta tuotteiden myynnistä

ensimmäistä tilauskautta tai kauden uusintaa edeltäviltä viimeiseltä 12 täydeltä kirjatulta kuukaudesta. IBM voi laskea Kokonaismyynnin uudelleen, jos Sisällytetty liiketoiminta kasvaa epäluonnollisesti yritysfuusion tai -kaupan seurauksena. Asiakas sitoutuu ilmoittamaan IBM:lle viipymättä Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiin vaikuttavista yritysfuusioista tai -kaupoista.

Isolla alkukirjaimella alkavat ilmaukset, joita ei ole määritetty näissä Käyttöehdoissa, määritetään Sopimuksessa.

3. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuote on saatavilla Sopimusasiakirjassa määritetyn maksujen mittayksikön mukaan:

- a. **Miljardi tuoton muuntoyksikköä (BRCU-yksikköä)** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tuoton muuntoyksikkö on valuutasta riippumaton tuoton mittayksikkö, jota käytetään IBM SaaS -tuotteiden lisensoinnissa. Valuutasta riippuvaiset Tuottojen määrät on muunnettava RCU-yksiköiksi Conversion unit table -taulukon (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) mukaisesti. Kukin BRCU-käyttöoikeus edustaa miljardia (10 yhdeksänteen potenssiin) RCU-yksikköä. BRCU-käyttöoikeuksia on hankittava Tuottoja vastaava määrä seuraavassa määritetyllä tavalla.
- b. **Miljoona tuoton muuntoyksikköä (MRCU-yksikköä)** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tuoton muuntoyksikkö on valuutasta riippumaton tuoton mittayksikkö, jota käytetään IBM SaaS -tuotteiden lisensoinnissa. Valuutasta riippuvaiset Tuottojen määrät on muunnettava RCU-yksiköiksi Conversion unit table -taulukon (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) mukaisesti. Kukin MRCU-käyttöoikeus edustaa miljoonaa RCU-yksikköä. MRCU-käyttöoikeuksia on hankittava Tuottoja vastaava määrä seuraavassa määritetyllä tavalla.
- c. **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.

Huomaus: Tuoton määritelmä/vaihtelualue vaihtelee kulloisenkin IBM SaaS -tuotteen mukaan seuraavassa kuvatulla tavalla:

IBM SaaS	Tuoton määritelmä
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä myytäessä sisällytettyjä Tuoteluokkia Sisällytetylle jälleenmyyjälle.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä myytäessä sisällytettyjä Tuoteluokkia Sisällytetylle jälleenmyyjälle.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyllä maantieteellisellä alueella tapahtunutta Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä.

4. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

4.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

5. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin 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.

6. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. 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 IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato: 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: 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
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

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Hub-and-Spoke-verkostomalliin perustuvat ohjelmat

Asiakas hyväksyy sen, että kukin IBM SaaS -tuote kuuluu Hub-and-Spoke-ohjelmaan ja toimitetaan Asiakkaan käytettäväksi ainoastaan yhdessä tietyn jälleenmyyjän kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että osallistuva jälleenmyyjä on myöntänyt IBM:lle rajoitetun oikeuden (ei yksinoikeutta) käyttää kyseisen jälleenmyyjän tietoja siinä määrin kuin on tarpeen, jotta IBM SaaS -tuote voidaan toimittaa jälleenmyyjän Kulutustuotekauppakumppaneille. IBM SaaS -tuotteen tai osallistuvan jälleenmyyjän myynti- ja tuotetietojen käyttö mihin tahansa muuhun tarkoitukseen on kielletty. Välittäjiä koskee lisärajoitus, jonka mukaan käyttö on sallittu vain tiettyjen nimettyjen Välittäjän kulutustuoteyhtiöiden yhteydessä. Jos osallistuvan jälleenmyyjän ja IBM:n välinen sopimus päättyy mistä tahansa syystä, IBM hyvittää Asiakkaalle toimittamatta jäänyttä palvelua vastaavat Asiakkaan ennakkoon maksamat maksut. Hyvitys perustuu niiden kokonaisten kuukausien määrään, jotka Asiakkaan kyseisen IBM SaaS -tuotteen

tilauskaudesta on jäljellä. Tällöin Asiakkaan oikeus käyttää IBM SaaS -tuotetta päättyy. Hyvitystä ei makseta käyttämättä jääviltä vajailta kuukausilta.

7.2 IBM:n harjoittama Asiakkaan tietojen käyttö

IBM voi käyttää Asiakkaan tietoja tutkimukseen, testaukseen ja sovelluskehitykseen, mikäli IBM ensin poistaa tiedoista kaikki sellaiset ominaisuudet, jotka voisivat paljastaa Asiakkaan henkilöllisyyden tai Asiakkaan omistusoikeuden piiriin kuuluvia liiketoimintaprosesseja. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä tietojensa käytöstä kyseisiin muihin kuin tuotantokäyttöön liittyviin tarkoituksiin ottamalla yhteyttä Tekniseen tukeen.

7.3 Tietosuojaan liittyvä ilmoitus

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. IBM toimii näin parantaakseen käyttökokemusta ja räätälöidäkseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä tietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoineen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, oikaista tai poistaa heistä kerättyjä tietoja.

7.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvien osien 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

1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers ottaa huomioon liikekohtaiset fyysiset ominaisuudet ja asiakkaan tarpeet nimikekohtaisessa inkrementaalisisä analyysissä ja optimointiskenaarioissa. Tuote luo useita optimointiskenaarioita eri tavoitteita varten, esimerkiksi hyllypaikkojen käyttöä ja myynnin optimointia varten.

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers -tuotteella Välittäjät voivat analysoida niiden jälleenmyyjien asiakkaiden käyttäytymistä, jotka ovat tilanneet IBM Shopper Insights -tuotteen jälleenmyyjäversion. Analysoitavia seikkoja ovat esimerkiksi ostosmatkat, ostostiheys ja ostetut tuotteet, joita voidaan tarkastella erilaisten mittatietotaulujen avulla.

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers -tuotteella valmistajat voivat analysoida niiden jälleenmyyjien asiakkaiden käyttäytymistä, jotka ovat tilanneet IBM Shopper Insights -tuotteen jälleenmyyjäversion. Analysoitavia seikkoja ovat esimerkiksi ostosmatkat, ostostiheys ja ostetut tuotteet, joita voidaan tarkastella erilaisten mittatietotaulujen avulla.

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers -tuotteen Web-perustaisessa ympäristössä valmistajat ja välittäjät voivat automatisoida ja yksinkertaistaa osallistuvilla jälleenmyyjille lähettämiensä kauppasopimusten esittelyä, neuvottelun, laskituksen ja sopimisen.

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers -tuotteen Web-perustaisessa ympäristössä valmistajat ja välittäjät voivat automatisoida ja yksinkertaistaa osallistuvilla jälleenmyyjille lähettämiensä myyntikampanjoiden neuvottelun ja sopimisen sekä niihin liittymisen. Advanced Deal Management sisältää valmistajan määrittämiä tuotenäkymiä sekä kauppasopimusten arkiston, jota voi tarkastella ja josta voi luoda raportteja nimikkeiden, sopimusten ja laskutustietojen perusteella. Advanced Deal Management -tuotteeseen kuuluu myös sopimusten käsittelyä helpottavia lisätoimintoja. Tällaisia ovat esimerkiksi sopimusten toisinnus, sähköposti-ilmoitukset, perusversiota laajempi näkyvyys, kateseuranta ja kauppasopimusten vientitoiminto.

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 takuu.

1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateen. 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 osia-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - (5) 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 48 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 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, Käytettävyyshyvyys 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 kahtatoista prosenttia (12 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa kyseisestä IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvyys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
97,00–99,00 %	2 %
95,00–96,99 %	5 %
Alle 95,00 %	12 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvyys, jonka perusteena on 98,8 %:n Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
---	--

4. Poikkeukset

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

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