

IBM Cognos Analytics 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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage.

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.
- 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 -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan 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 -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Gigatavujen kokonaismäärää. 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 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

4. Etäpalvelut

IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud -etäpalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisesti, ja ne laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaan. Etäpalvelu on saatavana vain asiakkaille, joilla on IBM Cognos Analytics Standard on Cloud- ja/tai IBM Analytics Enterprise on Cloud -tuotteen käyttöoikeus. Enintään 50 tuntia valmennusta ja avustamista sisältävään etäpalveluun kuuluvat muun muassa seuraavat tehtävät: avustaminen ensimmäisen IBM Cognos Analytics on Cloud -käyttötapausten yksilöinnissä, valmennus Cognos Analytics -ratkaisun IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) -menetelmissä, opastus IBM Cognos Analytics -raportteihin ja -mittatietotauluihin sekä mallinnukseen liittyvissä hyväksi todetuissa käytännöissä, avustaminen yhdistämisessä jo käytössä olevaan, tuettuun tietolähteeseen ja opastus IBM Cognos Analytics -tuotteen hallinnassa. Palvelut, joita ei ole kuvattu edellä, eivät kuulu tähän tuotteeseen. Etäpalvelu on käytettävä 90 päivän kuluessa toimituksesta.

5. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

Pilvipalvelun sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua Pilvipalvelua. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko Pilvipalvelun tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, Pilvipalvelun 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, Pilvipalvelu pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. Pilvipalvelu pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

6. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana IBM SaaS -tuotteelle toimitetaan teknistä tukea tavalla, joka on määritetty osoitteessa http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf tai IBM:n myöhemmin ilmoittamassa URL-osoitteessa. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	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	Merkitävä vaikutus liiketoimintaan: Palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan 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

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
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 Tilin luonti ja käyttöoikeus

Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat tilin tunnuksensa ja salasanansa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjätiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

7.2 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 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.

7.3 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

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

IBM SoftLayer -ympäristössä ylläpidetyn IBM SaaS -tuotteen asiakkaat saavat käyttöönsä IBM Cognos Analytics -tuotteen uusimmat toiminnot, joiden avulla voi kehittää mittatietotauluja, vuorovaikuttaisia raportteja, mukautettua analytiikkaa ja tilannekohtaisia kyselyjä sekä luoda uusia raportteja, tarkastella ajoitettuja raportteja ja käyttää aktiivisia raportteja verkkoselaimella. IBM SaaS -tuotteen avulla voi tutkia käytönaikaisen analyysin (OLAP) tuloksia vuorovaikutteisesti sekä luoda ja muotoilla lukuisia erilaisia raportteja, esimerkiksi luetteloita, ristikkäistaulukkoja, kaavioita ja rahoituslaskelmia. IBM SaaS -tuotteessa raporttien käyttömahdollisuus ulottuu myös moniin erilaisiin mobiililaitteisiin, joita ovat esimerkiksi Apple iPhone, Android-laitteet ja tablet-tietokoneet.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote antaa käyttäjille oikeuden käyttää IBM Cognos Analytics -tuotetta tuotantokäyttöön. Se sisältää enintään 100 gigatavua tallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten.

1.2 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote hankitaan kertatilauksena kiinteäksi kolmen kuukauden jaksoksi. Se sisältää enintään 100 gigatavua muuhun kuin tuotantokäyttöön varattua tallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten.

1.3 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää enintään 250 gigatavua tallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten sekä vähintään kolme (3) IBM Cognos Analytics Report Server -palvelinta (lisää Report Server -komponentteja voi hankkia lisäosana). Tuotteeseen kuuluvat lisäksi IBM SaaS -ilmentymän erillisympäristö tuotantokäytön valmistelua varten sekä mahdollisuus käyttää SoftLayerin ja Asiakkaan Internet-palveluntarjoajan välistä erittäin nopeaa (10 Gbit/s) Direct Link -yhteyttä.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Tämä bare metal -palvelimissa ylläpidettävä IBM SaaS -tuote sisältää enintään 500 gigatavua tallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten sekä vähintään viisi (5) IBM Cognos Analytics Report Server -palvelinta (lisää Report Server -komponentteja voi hankkia lisäosana). Tuotteeseen kuuluvat lisäksi IBM SaaS -ilmentymän erillisympäristö tuotantokäytön valmistelua varten sekä mahdollisuus käyttää SoftLayerin ja Asiakkaan Internet-palveluntarjoajan välistä erittäin nopeaa (10 Gbit/s) Direct Link -yhteyttä.

1.5 Valinnaiset lisäosat

Seuraavat lisäosat ovat saatavana vain Asiakkaille, joilla on IBM Cognos Analytics Standard on Cloud- ja IBM Cognos Analytics on Cloud -tuotteen käyttöoikeus:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Tämä valinnainen IBM SaaS -tuote sisältää yhden (1) IBM Cognos Analytics Report Server -lisäkomponentin toimituksen. IBM Cognos Report Server luo raportteja PDF-, HTML-, XLS-, XML- ja CSV-muodossa.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Tämä valinnainen IBM SaaS -tuote sisältää 250 gigatavua lisätallennustilaa käyttäjien luomaa sisältöä varten. Lisätila laajentaa hankittuun IBM SaaS -tuotteeseen kuuluvaa tallennustilan enimmäismäärää.

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 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:
 - 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, 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) 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) Käytettävyyshyvytyt 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 on mainittu erikseen niistä tuotteista, joita se koskee.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvyitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Alle 95 %	2 %

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

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

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvyitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99,0–99,75 %	2 %
95,0–98,99 %	5 %
Alle 95 %	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 <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvyitys Standard-tuotteille ja 5 %:n Käytettävyshyvyitys Enterprise-tuotteille; perusteena 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.