

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- 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.
- Tuhat tapahtumaa** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tuhannen tapahtuman käyttöoikeudet perustuvat IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvän tietyn tapahtuman esiintymämäärään. Tuhannen tapahtuman käyttöoikeudet ovat IBM SaaS -tuotekohtaisia, eikä tapahtuman tyyppiä voi vaihtaa tai yhdistää muihin, toiseen IBM SaaS -tuotteeseen, tyyppiin tai tapahtumaan liittyviin Tuhannen tapahtuman käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Tapahtuma** tarkoittaa tässä IBM SaaS -tuotteessa Päätapahtumaa, ja Päätapahtumat lasketaan tuhannen yksikön paketteina. Päätapahtuma on käskyjoukko, jonka alkupaniijana on ohjelman ulkopuolinen sovellus (esimerkiksi yrityksen pankkitoiminnan Web-kanava tai manuaalinen sanomasyötekanava) tai jonka liipaisijana on ohjelman tapahtuma (esimerkiksi toistuva maksu tai eräkäsittelyn aloitukselle määritetty vuorokaudenaika). Päätapahtuma hallinnoi siihen liittyviä liiketoimintatapahtumia ja loogista työyksikköä, mihin sisältyvät myös kaikki päivitykset ja eri käsittelyvaiheisiin liittyvät tapahtumat. Päätapahtuma päättyy, kun ulkoiselle sovellukselle lähetetään viimeinen käsky tai kun käsittelyn elinkaari tulee päätökseen. Päätapahtumaan kuuluvan käsittelyn elinkaaren aikana Päätapahtuma käynnistää taustatapahtumia.

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 mittauskauten aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

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 liikeympäristölle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeympäristö ei saa mainittua irtisanomisasihmistä 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 liikeympäristölle 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 päättyminen", 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 liikeympäristöltä.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja puhelimitse 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 IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
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.	Ilmoitus Asiakkaalle 15 minuutin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Ilmoitus Asiakkaalle 15 minuutin kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Ilmoitus ei tarpeen	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Ilmoitus ei tarpeen	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Tietosuoja

IBM ja Asiakas ovat kumpikin vastuussa sen sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisten velvoitteidensa noudattamisesta, joka liittyy IBM:n tämän Sopimuksen perusteella Asiakkaan puolesta tallentamiin tai käsittelemiin (sovellettavassa tietosuojalainsäädännössä määriteltyihin) henkilötietoihin (Asiakkaan tiedot). Solmimalla tämän Sopimuksen Asiakas nimeää IBM:n Asiakkaan tietojen Käsittelijäksi. Asiakkaalle jää yksin vastuu selvittää, mihin tarkoitukseen ja miten IBM käsittelee Asiakkaan tietoja tämän Sopimuksen perusteella. Asiakas vastaa myös siitä, että käsitellessään mainittuja tietoja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti IBM ei toimi sovellettavan tietosuojalainsäädännön vastaisesti. IBM ja Asiakas sitoutuvat kumpikin olemaan tutkimatta toistensa niitä toimia, joilla varmistetaan sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukaisuus. Mitkään tässä Sopimuksessa olevat ehdot eivät estä IBM:ää tai Asiakasta ryhtymästä toimiin, jotka se katsoo tarpeellisiksi noudattaakseen sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä. Asiakas hyväksyy olevansa yksin vastuussa sen selvittämisestä, että tässä Sopimuksessa määritetyt tietoturvakäytännöt ovat teknisesti ja organisatorisesti asianmukainen tapa suojata Asiakkaan tietoja sovellettavan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukaisesti. IBM:n ei tarvitse toteuttaa tai noudattaa mitään muita Asiakkaan tietoihin liittyviä tietoturvakäytäntöjä kuin niitä, jotka on määritetty tässä Sopimuksessa ja jotka koskevat Asiakkaan tietojen Käsittelijää. IBM käsittelee Asiakkaan tietoja tässä Sopimuksessa määritetyllä tavalla ja siten kuin IBM perustellusti katsoo tarpeelliseksi tai asianmukaiseksi palvelujen toimitusta varten. Asiakas on yksin vastuussa sen selvittämisestä, että IBM:n tai Asiakkaan tekemä Asiakkaan tietojen siirto maasta toiseen tämän Sopimuksen mukaisesti on sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukainen.

6.3 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 hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.4 Tietoturvakäytäntöjä koskeva lausuma

Tietojärjestelmien tietoturvalla tarkoitetaan järjestelmien ja tietojen suojausta siten, että yrityksen sisältä tai ulkopuolelta lähtöisin oleva luvaton käyttö estetään ja havaitaan ja että siihen vastataan asianmukaisella tavalla. Luvaton käyttö voi johtaa tietojen muuttumiseen, tuhoutumiseen tai väärinkäyttöön taikka organisaation järjestelmien väärinkäyttöön muihin tahoihin kohdistuvissa hyökkäyksissä. Jos tietoturvaa ei ole toteutettu kokonaisvaltaisesta näkökulmasta, yhtäkään tietojärjestelmää tai tietoteknistä tuotetta ei voi pitää täysin turvallisena eikä mikään yksittäinen tuote tai tietoturvakäytäntö voi täysin tehokkaasti estää luvaton käyttöä. IBM-järjestelmät ja -tuotteet on suunniteltu osaksi kokonaisvaltaisesti toteutettua tietoturvaa, johon väistämättä kuuluu myös toimintaan liittyviä menettelytapoja ja joka saattaa edellyttää myös muita järjestelmiä, tuotteita tai palveluja ollakseen mahdollisimman tehokas. IBM ei takaa sitä, että järjestelmät ja tuotteet ovat suojassa minkä tahansa osapuolen ilkeiltä tai lainvastaiselta toiminnalta.

6.5 Palvelutasotavoitteet

Palvelutasotavoitteet ovat päämääriä, eikä niitä tule käsittää takuiksi Asiakkaalle. Asiakas ei ole oikeutettu maksun palautukseen, hyvitykseen eikä korvaukseen, jos IBM ei yllä palvelutasotavoitteisiin.

Palvelu	Tavoite
Eräkäsittelyn läpimenoaika	90 % kaikista tapahtumaeristä käsitellään valmiiksi alle 60 minuutissa niiden vastaanotosta.
Sähköpostiviestien vastausaika	95 %:iin IBM:n tukipalvelun yhteispostilaatikkoon lähetetyistä sähköpostiviesteistä vastataan 24 tunnin kuluessa normaalina työaikana.
24x7 Help Desk -palvelun vastausaika puheluihin	IBM:n 24x7 Help Desk -palvelu vastaa puheluihin alle 60 sekunnissa.
Suojauksen hallinta	<ul style="list-style-type: none">• IBM:n PCI-DSS Level 1 -sertifiointi uusitaan vähintään kerran vuodessa.• IBM korjaa suojauksen vakavat haavoittuvuudet kymmenen (10) päivän kuluessa.• IBM korjaa suojauksen lievät haavoittuvuudet kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa.
Tuotantokäytön valmistelujärjestelmän käytettävyys	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan käytettävissä testausta varten 24 x 7.• Tuotantokäytön valmistelujärjestelmä on valvoton Keski-Euroopan normaalien työaikojen ulkopuolella.• Tuotantokäytön valmistelujärjestelmään liittyvät ongelmat käsitellään oletusarvon mukaan vakavuustason 3 ongelmina.

Liite A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway -tuotteesta voi muodostaa yhteyden kehitysympäristöön, tuotantokäytön valmistelu-ympäristöön ja tuotantoympäristöön. Tuote sisältää esimerkiksi seuraavat toiminnot:

- maksukorttien PCI (Payment Card Industry) -holvi – arkaluonteisten maksutietojen edellyttämää suojausta tarjoava tallennusympäristö
- maksuyhdyskäytävä – vastaa maksutapahtumien reitityksestä, kytkennästä ja käsittelystä yhdessä kolmannen osapuolen käsittelijöiden kanssa
- virtuaalipääte – Web-työkalu, joka on suunniteltu puhelinpalvelukeskuksissa tapahtuvaan maksujen keruuseen, luotonhallintaan ja maksujen taustatoimintoihin
- suojausominaisuuksia sisältävä todennus
- väärinkäytön estotyökalut
- raporttien luontitoiminnot
- käyttöohjeet.

2. Maksulliset lisäosat

Asiakkaan tulee hankkia IBM Payments Gateway -tuotteen lisäksi vähintään yksi (1) seuraavista IBM SaaS Payment -tuotteista:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Toimintoja ovat muun muassa seuraavat:

- Tapahtumien siirtoon käytettävä API-liittymä koostuu joukosta Web Services -palveluja, jotka on suunniteltu helpottamaan integrointia asiakkaan järjestelmiin. API-liittymän ansiosta käytettävissä on kansainvälisiä maksuja varten keskitetty liittymä, joka tukee lukuisia pankkeja ja käsittelijöitä sekä monia eri maita ja valuuttoja.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Toimintoja ovat muun muassa seuraavat:

- Tapahtumien siirtoon käytettävä maksujen keruun ja lompakon hallinnan graafinen HPP (Hosted Payment Page) -käyttöliittymä on suunniteltu integroitavaksi Web-sivustoihin, mobiilikäyttäjille tarkoitettuihin kauppapaikkoihin, älypuhelinsovelluksiin, puhelinpalvelukeskusten sovelluksiin ja taustalla toimiviin keruujärjestelmiin. HPP-käyttöliittymä on suunniteltu toteutettavaksi HTML-kehiksenä (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Toimintoja ovat muun muassa seuraavat:

- Tapahtumien siirtoon käytettävä JSON (JavaScript Object Notation) -liittymä on suunniteltu helpottamaan maksutoimintojen kehitystä älypuhelin käyttöympäristökohtaisissa sovelluksissa.
- JSON-liittymä sisältää joukon maksujen API-liittymiä, joiden toteutuksessa käytetään asiaan liittyvään URL-osoitteeseen kohdistuvia HTTP-metodeja; tiedot toimitetaan JSON-muodossa.

Seuraavan IBM Payments Gateway -tuotteen hankinta on valinnaista:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Toimintoja ovat muun muassa seuraavat:

- Tapahtumat siirtyvät myyjältä ostajan rahoituslaitokseen, ja ne sisältävät maksutiedot, joiden perusteella maksutapahtuma voidaan viedä päätökseen.

Liite B

Tätä IBM:n Asiakkailleen toimittamaa Palvelutasosopimusta (SLA-sopimus) koskevat seuraavassa kuvatut ehdot. SLA-sopimus on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään.

Tästä SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan Tilauskausi alkaa tai uusitaan. SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Palveluhyvitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Palveluhyvitys myönnetään hyvityksenä IBM SaaS -tuotteen tulevasta laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että palvelutaso on aliittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden aikaista täyttä kalenterikuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 12.00 (GMT) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (GMT).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Pilvipalvelun käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä (johon Asiakkaalla on käyttöoikeus) ei ole käytettävissä. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote 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 käyttökätköt ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - (3) ongelmat, jotka liittyvät Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen yhteydessä käyttämään sisältöön, laitteistoon tai sovelluksiin taikka mihin tahansa kolmannen osapuolen ohjelmistoon, laitteistoon tai muuhun tekniikkaan
 - (4) Asiakkaan laiminlyönti vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamisessa tai Asiakkaan tekemät järjestelmän hallintatoimet ja ohjelmointivirheet tai Asiakkaan antamat komennot
 - (5) Asiakkaan aiheuttama suojausrikkomus tai mikä tahansa Asiakkaan tekemä suojauksen testaus
 - (6) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa palvelutason alituksen.
- f. **Vastausaika** tarkoittaa aikaa, joka alkaa siitä, kun CheckoutStartSession- ja/tai CardAuthorize Web Services -palvelut vastaanottavat pyynnön IBM:n järjestelmien tulokohdassa, ja joka päättyy siihen, kun IBM:n Web Service -palveluvastaus lähetetään Asiakkaalle.

2. Hyvitykset

Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas on kirjannut IBM:n tekniseen tukeen Vakavuustason 1 tukipyynnön (kohdassa Tekninen tuki määritetyllä tavalla) kustakin Tapahtumasta kahdenkymmenen neljän (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 vianmäärityksessä ja ratkaisussa.

Palveluhyvitystä koskeva Vaade on lähetettävä kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.

- a. IBM mittaa kunkin Sopimuskuukauden ajalta sisäisesti yhdistetyn kokonaisseisonta-ajan, joka koskee vastaavia, jäljempänä olevissa taulukoissa esitettyjä palvelutasoja. Hyvitykset perustuvat Seisonta-ajan kestoön, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta.

- Jos Asiakas ilmoittaa Web Services -palvelujen, HPP (Hosted Payment Page) -käyttöliittymän ja virtuaalipääteen samanaikaisesta Seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei erillisinä Seisonta-ajan ajanjaksoina.
- Jos Asiakas ilmoittaa CheckoutStartSession- ja CardAuthorize Web Services -palvelujen Vastausajan samanaikaisesta Seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee päällekkäisiä Vastausajan Seisonta-aikoja yhtenä Vastausajan Seisonta-ajan ajanjaksona, ei erillisinä Vastausajan Seisonta-ajan ajanjaksoina.

IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Palveluhyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen saavutetun käytettävyyssajan palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevissa taulukoissa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Hyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneistä samoista Tapahtumista.

- b. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Palveluhyvitys 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.

Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Palveluhyvitysten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

3. Palvelutasot

3.1 IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

IBM:n Web Services -palvelujen, HPP (Hosted Payment Page) -käyttöliittymän ja virtuaalipääteen liittymät ovat Asiakkaan käytettävissä Sopimuskuukauden kuluessa vähintään 99,95 % ajasta.

Käytettävyysprosentti (Sopimuskuukauden aikana)	Palveluhyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava käytettävyys lasketaan seuraavasti: Sopimuskuukauden kokonaisminuutit, joiden aikana IBM:n Web Services -palvelut, HPP (Hosted Payment Page) -käyttöliittymä ja virtuaalipääte ovat käytettävissä ja vastaavat Asiakkaan pyyntöihin, jaettuna Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla ja kerrottuna sadalla.

3.2 IBM Web Service -palvelun Vastausaika Sopimuskuukauden aikana

IBM:llä on tarjolla seuraavat kaksi Vastausajan SLA-sopimusta:

3.2.1 Mediaaniin perustuva IBM Web Service -palvelun Vastausaika

Mediaaniin perustuva CheckoutStartSession- ja CardAuthorize Web Services -palveluja koskeva IBM:n Vastausaika on alle 100 millisekuntia.

Tiettyä Web Service -palvelua koskeva IBM:n vastausaika mitataan aikana, joka alkaa siitä, kun Web Service -palvelupyynnö vastaanotetaan IBM:n järjestelmän tulokohdassa, ja joka päättyy siihen, kun IBM:n Web Service -palveluvastaus lähetetään Asiakkaalle. Näin saadusta ajasta vähennetään aika, jonka IBM:n järjestelmä on odottanut kolmannen osapuolen Käsittelijöiden vastauksia alapuolisista järjestelmistä.

Palvelutasotavoite lasketaan Sopimuskuukaudelta CheckoutStartSession- ja CardAuthorize Web Services -palveluja koskevana IBM:n Vastausajan mediaanina (kummastakin erikseen) kaikista näihin palveluihin liittyvistä Web Service -pyynnöistä.

Mediaaniin perustuva Vastausaika (Sopimuskuukauden aikana)	Palveluhyvyitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 sekunti	10 %

3.2.2 IBM Web Service -palvelun 99-prosenttinen Vastausaika

CheckoutStartSession- ja CardAuthorize Web Services -palveluissa IBM:n Vastausaika on 99-prosenttisesti pienempi kuin yksi (1) sekunti.

IBM:n Vastausaika lasketaan samoin kuin edellä kuvatussa mediaaniin perustuvassa IBM Web Service -palvelun Vastausajassa.

Palvelutasotavoite lasketaan kalenterikuukaudelta CheckoutStartSession- ja CardAuthorize Web Services -palveluja koskevana IBM:n Vastausajan 99 prosentin osuutena (kummastakin erikseen) kaikista näihin palveluihin liittyvistä Web Service -pyynnöistä.

99 %:n Vastausaika (Sopimuskuukauden aikana)	Palveluhyvyitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
> 1 sekunti	2 %
> 5 sekuntia	6 %
> 10 sekuntia	10 %

4. Poikkeukset

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

- Palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut
- Vastausaikaan liittyvää Palveluhyvitystä koskevat Vaateet tapauksissa, joissa samalle ajanjaksolle on kirjattu käytettävyyden palvelutasoa koskeva seisonta-aika.