

IBM Case Manager 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/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

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

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Maksujen mittayksiköt

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

- 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 -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.
- Teratavu** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Teratavu on 2 potenssiin 40 tavua. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien Teratavujen kokonaismäärää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

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. 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 liikekumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani 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 päättymisen", 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 sähköpostitse ja tukiportaalin välityksellä 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.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii merkittävän puutteellisesti, 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

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Ulkoisten käyttäjien käyttöoikeus

IBM Case Manager External sisältää tuen IBM SaaS -tuotteen Ulkoisille käyttäjille. Ulkoinen käyttäjä on yksittäinen henkilö, joka ei ole Asiakkaalta palkkaa tai muuta korvausta saava työntekijä eikä toimi Asiakkaan puolesta mutta jolle Asiakas antaa oikeuden käyttää IBM SaaS -tuotetta suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) millä tahansa tavalla. Ulkoinen käyttäjä voi olla myös henkilö, joka on Asiakkaalta palkkaa tai muuta korvausta saava työntekijä mutta jonka toimenkuvaan ei kuulu IBM SaaS -tuotteen käyttö. Ulkoisen käyttäjän käyttöoikeus on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa muiden käyttöön. Ulkoisen käyttäjän käyttöoikeutta ei saa myöskään siirtää muutoin kuin silloin, kun Ulkoisen käyttäjän käyttöoikeus siirretään pysyvästi toiselle henkilölle.

Asiakas on vastuussa Ulkoisista käyttäjistä, rajoituksitta myös a) kaikista Ulkoisten käyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista ja b) kaikista Ulkoisten käyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä.

6.2 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-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.

6.3 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.

6.4 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 Case Manager for Cloud (IBM SaaS) on suunniteltu yhdistämään sisällön, prosessit ja tietotyöntekijät sekä näin parantamaan asiakastapausten tuloksia hallittavassa pilviympäristössä.

1. **Palvelun yleiskuvaus**

IBM Case Manager on Cloud sisältää seuraavat ominaisuudet:

- IBM Content Navigator, jonka avulla voidaan käyttää edistyneitä asiakastapausten hallintasovelluksia
- Sisältökeskeiset asiakastapausten hallintatoiminnot, joiden avulla tietotyöntekijät tai liiketoiminnan analyytikot voivat
 - suunnitella ja kokeilla uusia asiakastapausten ratkaisuja nopeasti ja helposti käyttämällä Case Builder -ohjelmaa
 - käyttää tuotteen sisältämiä OOTB-ratkaisumalleja
 - luoda ja ylläpitää asiakastapausten ominaisuuksia, käyttäjärooleja, Saapuneet-kansioita, asiakirjalajeja sekä sivujen ja tietojen visuaalisia asetteluja
 - käyttää upotettuja liiketoimintasääntöjä, jotka helpottavat sovelluskehitystä Case Manager Builder -ympäristössä
 - luoda asiakastapauksiin liittyviä tehtäviä ja niiden pohjana toimivia käsittelyreittejä
 - esittää Case Builder -ohjelmassa luodut ratkaisut ajonaikaisessa Case Client -ympäristössä
 - käyttää tuotteen sisältämää Content Navigator -ohjelmaan perustuvaa käyttöliittymää
 - käyttää asiakastapausten hallintaa ratkaisujen käyttöönottoon ja hallintaan
 - laatia nykytilanteeseen ja historiatietoihin perustuvia raportteja asiakastapauksista käyttämällä Case Monitor- ja Case Analyzer -ohjelmaa
 - laajentaa ratkaisuja käyttämällä asiakastapausten ja ###sisällöntuotannon ohjelmointirajapintoja
 - käyttää Case Foundation -ohjelman kaikkia toimintoja rajoituksetta aktiivisen sisällön ja asiakastapausten käsittelyreittien hallintatoimintojen tuottamiseen
 - käyttää FileNet Content Manager -ohjelman ja sen ECM-tietovaraston kaikkia toimintoja rajoituksetta
- Suojattu yhden yrityksen infrastruktuuri, joka toimitetaan kahdesta tietokeskuksesta hyvän käytettävyyden saavuttamiseksi
- Tuotantokäytön tietojen toisinnus varasijaintiin ja tuki elvytystoiminnoille
- Suojattu yhden yrityksen yksityinen infrastruktuuri, joka toimitetaan kahdesta tietokeskuksesta hyvän käytettävyyden saavuttamiseksi
- Ympäri vuorokautinen tuotantoympäristön valvonta.

2. **Tarvittavat käyttöoikeudet**

Asiakkaan on hankittava Peruspalvelutuotteen ja Tallennusratkaisun tilaus sekä Käyttöoikeuksia seuraavasti.

2.1 **Peruspalvelutuotteen käyttöoikeudet**

Kaikki peruspalvelutuotteen Ilmentymät sisältävät myös kehitysympäristön, joka on tarkoitettu ainoastaan mukautettujen sovellusten kehitykseen ja testaukseen. Kehitysympäristöä ei saa käyttää tuotantotarkoituksiin.

2.1.1 **Case Manager Department**

Tämä IBM SaaS -tuote on suunniteltu käytettäväksi pienissä organisaatioissa tai pienillä osastoilla. IBM SaaS -tuote toimii parhaiten, jos käytössä noudatetaan seuraavia raja-arvoja:

- Enintään 300 000 uutta asiakastapausta käsittelyssä vuosittain

- Enintään 20 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapauksen artefaktiasiakirjaa
- Enintään 300 samanaikaisesti aktiivisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja enintään 1 000 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.

2.1.2 Case Manager Division

Tämä IBM SaaS -tuote on suunniteltu käytettäväksi keskikokoisissa organisaatioissa. IBM SaaS -tuote toimii parhaiten, jos käytössä noudatetaan seuraavia raja-arvoja:

- Enintään 1 500 000 uutta asiakastapausta käsittelyssä vuosittain
- Enintään 100 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapauksen artefaktiasiakirjaa
- Enintään 2 000 samanaikaisesti aktiivisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja enintään 5 000 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Tämä IBM SaaS -tuote on suunniteltu käytettäväksi suurissa organisaatioissa. IBM SaaS -tuote toimii parhaiten, jos käytössä noudatetaan seuraavia raja-arvoja:

- Enintään 3 000 000 uutta asiakastapausta käsittelyssä vuosittain
- Enintään 200 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapauksen artefaktiasiakirjaa
- Enintään 5 000 samanaikaisesti aktiivisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja enintään 10 000 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.

2.2 Tallennusratkaisun käyttöoikeudet

Asiakkaan on hankittava asiaankuuluva määrä Case Manager Storage -käyttöoikeuksia, jotka määritetään valittuun ilmentymään.

2.3 Käyttäjien käyttöoikeudet

Asiakkaan tulee hankkia Case Manager -käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen.

3. Valinnaiset käyttöoikeudet

3.1 Case Manager External

Asiakas voi hankkia Case Manager External -käyttöoikeuden kullekin erilliselle Ulkoiselle käyttäjälle, jolle annetaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen.

3.2 Case Manager Development Environment

Asiakas voi hankkia erillisen ilmentymän testaus- ja kehitystarkoituksiin. Case Manager Development Environment on tarkoitettu vain sovelluskehitykseen ja testaukseen. Kehitysympäristöä ei saa käyttää tuotantotarkoituksiin.

- Kehitysympäristössä ei ole hyvän käytettävyyden ominaisuuksia eikä elvytysominaisuuksia.
- Kehitysympäristö sisältää 500 Gt tallennustilaa. Jos tallennustilaa tarvitaan enemmän, Asiakas voi hankkia lisää Case Manager Storage -käyttöoikeuksia.

4. Liiketoiminnan jatkuvuus

IBM SaaS on määritetty tukemaan seuraavassa määritettyjä liiketoiminnan jatkuvuustavoitteita. Liiketoiminnan jatkuvuustavoitteet auttavat varmistamaan, että organisaation liiketoiminnan kannalta olennaiset liiketoiminnot voidaan palauttaa ensisijaisessa laskentakeskuksessa sattuneen onnettomuuden jälkeen toimintakuntoon kohtuullisen lyhyessä ajassa ja siten, että mahdollisimman vähän tietoja häviää. Kun tiedetään, että ensisijaisessa laskentakeskuksessa sattuneen onnettomuuden perusteella on aiheellista siirtyä käyttämään toissijaisen sijainnin varajärjestelmiä, IBM toteuttaa liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmat ja niihin liittyvät toimet päästäkseen seuraavassa mainittuihin elvytystavoitteisiin.

Liiketoiminnan jatkuvuustavoitteet	
Elvytyspisteen tavoite	4 tuntia
Elvytyksen aikataavoite	4 peräkkäistä tuntia.

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 Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä 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 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 käyttökatkot 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 suojausten testaus
 - (6) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta IBM:lle toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
 - (7) virheet, joiden syyksi perussyyn analyysi osoittaa Asiakkaan olennaiset toimet tai laiminlyönnit.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetyksen 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 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. 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.

- e. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää viittäkymmentä prosenttia (50 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Alle 99,0 %	5 %
Alle 97,0 %	10 %
Alle 95 %	25 %
Alle 90 %	50 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 440 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 440 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 760 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,98 prosentin Saavutettu palvelutaso 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, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaatteet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.