

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 Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0.

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.

4. 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 Käyttöluopatodistuksessa 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.

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 määrittelmä	Vastausaikavoitteet	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: 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

Asiakas voi halutessaan myöntää ulkoisille käyttäjille IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuden. 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 Yksityinen näennäisverkko - Virtual Private Network (VPN)

Asiakas voi halutessaan käyttää ohjelmallista VPN-yhteyttä IBM SaaS -tuotteeseen käytetyn yhteyden suojaukseen. Tietoja VPN-yhteydestä toimitetaan Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

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 yksityinen näennäisinfrastruktuuri
- Tuotantokäytön tietojen toisinnus varasijaintiin ja tuki elvytystoiminnoille
- Enintään 4 teratavua lähtevän tiedonsiirron kaistanleveyttä; tätä suuremmasta kaistanleveydestä annetaan erillinen tarjous
- Ympäri vuorokautinen tuotantoympäristön valvonta, tietojen salaus siirrettäessä ja tallennettaessa, virustarkistus, tunkeutumisen tunnistus- ja testauspalvelut, ohjelmistokorjaukset sekä ohjelmistopäivitykset (mukautettujen kokoonpanojen tai laajennusten edellyttämistä tietojen siirtopalveluista tai -toimista annetaan erillinen tarjous)
- Active Directory -integrointi

Sisältää seuraavat vaihtoehdot: (Microsoft Active Directory tai IBM Tivoli Directory Server)

- todennus IBM SaaS -tuotteen LDAP-palvelimeen, joka vastaa toisinnuksesta Asiakkaan toimitiloissa sijaitsevaan LDAP-palvelimeen:
 - sisältää Asiakkaan verkkoalueessa sijaitsevan IBM SaaS -tuotteen verkkoalueen ohjaimen (vain lukua varten)
 - Asiakas hallinnoi kaikkien loppukäyttäjien käyttöoikeuksia (ryhmät, tunnukset, käyttöoikeudet) pilviympäristöön
 - täydet pääkäyttäjän oikeudet Asiakkaalle
- todennus IBM SaaS -tuotteen LDAP-palvelimeen (ei Asiakkaan verkkoalueessa), jossa Asiakas hallinnoi käyttäjiä

- ohjaus Asiakkaan toimitiloissa sijaitsevaan verkkoalueen ohjaimen todennusta varten:
 - mahdolliset vaikutukset suorituskykyyn
 - todennus koko istunnon ajaksi.

Muista kokoonpanoista (esimerkiksi manuaalisesti tai komentosarjan avulla toteutetut LDAP-tiedostohakemiston otteet IBM SaaS -tuotteeseen, SAML-tuotteen sisältävät hajautusvaihtoehdot, MS Federation Services -palvelut) annetaan erillinen tarjous.

Mukautetun ratkaisun käyttöönotto-, kokoonpano- ja integrointipalvelut ovat saatavana lisämaksua vastaan ja erillisen tehtäväkuvauksen mukaisesti.

2. Tarvittavat käyttöoikeudet

Asiakkaan on hankittava jäljempänä kuvattu Peruspalvelutuotteen tilaus.

2.1 Peruspalvelutuotteen käyttöoikeudet

Kukin perustuote kuvaa kapasiteettia käsitellä tietty määrä tietoja ja käyttäjien toimintoja seuraavassa kuvatulla tavalla. Kapasiteettikuvaukset on tarkoitettu suuntaa antaviksi tiedoiksi Asiakkaalle suunniteltuihin kuormituksiin sopivan kokoonpanon valintaa varten. Toteutuneet tulokset voivat vaihdella käytön mukaan.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 30 000:ta uutta asiakastapausta vuodessa. Tällainen toteutus pystyy tavallisesti käsittelemään enintään 500 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapausten artefaktiasiakirjaa, enintään 50 samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja 200 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.
- Bronze-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilan käyttöoikeuksia voi hankkia erikseen.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 300 000:ta uutta asiakastapausta vuodessa. Tällainen toteutus pystyy tavallisesti käsittelemään enintään 20 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapausten artefaktiasiakirjaa, enintään 250 samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja 1 000 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.
- Silver-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilan käyttöoikeuksia voi hankkia erikseen.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 750 000:ta uutta asiakastapausta vuodessa. Tällainen toteutus pystyy tavallisesti käsittelemään enintään 50 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapausten artefaktiasiakirjaa, enintään 1 000 samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja 2 500 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.
- Gold-kokoonpano sisältää 3 teratavun tallennustilan; lisätallennustilan käyttöoikeuksia voi hankkia erikseen.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 3 000 000:aa uutta asiakastapausta vuodessa. Tällainen toteutus pystyy tavallisesti käsittelemään enintään 200 000 päivittäin säilöön otettavaa ja tallennettavaa asiakastapausten artefaktiasiakirjaa, enintään 5 000 samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää ja 10 000 päivittäin valmistuvaa asiakastapausta.
- Platinum-kokoonpano sisältää 5 teratavun tallennustilan; lisätallennustilan käyttöoikeuksia voi hankkia erikseen.

3. Valinnaiset käyttöoikeudet

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Jos Asiakas ylittää valittuun kokoonpanon kuuluvan, teratavuina ilmoitetun tallennuskiintiön, Asiakkaan on hankittava lisäkäyttöoikeus.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

Asiakas voi hankkia erillisen ilmentymän testaus- ja kehitystarkoituksiin. Kehitysympäristöä ei saa käyttää tuotantotarkoituksiin.

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on kooltaan sama kuin Bronze-kokoonpano.
- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole hyvän käytettävyyden ominaisuuksia eikä elvytysominaisuuksia.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Asiakas voi laajentaa valitun yksityisen näennäisympäristön yhden yrityksen yksityiseksi infrastruktuuriksi. Siihen kuuluu enintään 20 teratavua lähtevän tiedonsiirron kaistanleveyttä; tätä suuremmasta kaistanleveydestä annetaan erillinen tarjous.

4. Tietojen luokitukset

Tässä ratkaisussa tietojen oletusluokitus on asiakkaan arkaluonteiset tiedot. IBM ratkaisee Asiakkaan pyynnöstä yhdessä Asiakkaan kanssa muut mahdolliset suunniteltua kuormitusta koskevat lakisääteiset vaatimukset. Tämä saattaa vaikuttaa ratkaisun arkkitehtuuriin ja palvelumaksuihin. Kaikki tiedot suojataan tason 1 FIPS 1402 -yhteensopivalla koko levyn salauksella.

5. 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	<ul style="list-style-type: none"> • 4 peräkkäistä tuntia, jos on hankittu varakäyttöä varten vastaava Peruspalvelun käyttöoikeus. • Vähintään 24 peräkkäistä tuntia, jos varakäyttöä varten ei ole hankittu Peruspalvelun käyttöoikeutta.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä suojauksen testauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloitua käytettävyys. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää viittäkymmentä prosenttia (50 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys sopimuskuukauden aikana

Käytettävyys sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna 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 Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 98,9 prosentin käytettävyys sopimuskuukauden aikana
---	---