

IBM Content Manager OnDemand 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 -tuote

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

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- 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.
- Pyyntö** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Pyyntö on Asiakkaan IBM:lle antama valtuutus palvelun toimitukseen. Pyyntö voi palvelun mukaan olla kirjallinen ilmoitus tai puhelimitse, sähköpostitse tai verkon välityksellä toimitettu tukipyyntö. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteeseen mittauskauden aikana lähetettyjen Pyyntöjen 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 Tarveperusteiset maksut

Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas tilaa tarveperustaisen vaihtoehdon. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

3.3 Asennuspalvelujen maksut

Asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisesti, ja ne laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaan.

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 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 päättämistä 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 avulla. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä ToU-ehtoja. 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	Vastausaikataavoitteet	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 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
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö taikka ylläpitokohde seuraavaan määräaikaiseen ylläpitoon laitokseen.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Yleiset ehdot

Asiakas myöntää IBM:lle oikeuden mainita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen tilaajana mainonta- ja markkinointiviestinnässä.

6.2 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.

6.3 FTP-ohjelmisto

Asiakas voi lähettää IBM SaaS -tuotteeseen ladattavia ja indeksoitavia raportteja, tilioitteita tai muita asiakirjoja vain FTP-ohjelman (File Transfer Protocol) avulla. IBM antaa Asiakkaalle yhteyden tiedot, joiden avulla IBM SaaS -tuotteeseen liittyvään FTP-palvelimeen voidaan muodostaa yhteys IBM SaaS -tuotteeseen ladattavien ja indeksoitavien tietojen lähettämiseksi.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 IBM SaaS -tuotteen rajoitettu toiminta

IBM SaaS estää CD-ROM-kopioiden laadinnan, ja Asiakas hyväksyy sen, että kyseinen toiminto ei ole näiden ToU-ehtojen mukaisesti käytettävissä.

7. Käytön mahdollistava ohjelmisto

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy seuraava käytön mahdollistava ohjelmisto:

a. AFP Viewer

Asiakas voi ladata AFP Viewer -ohjelman ja käyttää sitä. AFP Viewer on Web-selainlisäosa, jonka Asiakas voi asentaa Web-selaimensa Advanced Function Printing (AFP) -muotoisten asiakirjojen tarkastelua varten. Asiakas voi asentaa AFP Viewer -lisäosan niiden käyttäjien Web-selaimiin, joille

verkkokäyttö on määritetty ja joiden tarvitsee käsitellä ja tarkastella asiakirjoja AFP-muodossa. Tietoja AFP Viewer -lisäosan latauksesta toimitetaan Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

Asiakas voi ladata tämän ohjelmiston ja käyttää sitä testaukseen ja tarkistuksiin tai luodakseen käyttäjätunnukset Asiakkaan organisaation työntekijöille, joiden on määrä käyttää IBM SaaS -tuotetta.

c. OnDemand Web Enablement Kit

OnDemand Web Enablement Kit sisältää Content Manager OnDemand -ohjelman Java API -liittymät. Asiakas voi ladata ohjelmiston ja käyttää sitä sellaisten mukautettujen sovellusten kehitykseen, joiden on käytettävä IBM SaaS -tuotetta tai toimittava yhteen sen kanssa.

Liite A

1. Palvelun yleiskuvaus

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) sisältää seuraavat ominaisuudet:

- a. Nopea arkistointi
 - Sovellusten luomien tulosteiden, kuten raporttien, laskujen, tiliotteiden, käytäntöjen, etuusselitteiden sekä maksu- ja hyvitystapahtumien, lataus, indeksointi ja arkistointi
 - Useita asiakirjoja sisältävien suurten datatiedostojen joustava käsittely
 - Tuki useille tiedostomuodoille, kuten PDF-, AFP-, LineData- ja XML-tiedostoille
- b. Automaattinen indeksointi
 - Pilviteknikalla toimivat lataus- ja indeksointiohjelmat poimivat automaattisesti metatiedot esimerkiksi raporteista ja tiliotteista sekä täyttävät relaatiotietokannan indeksikentät tehokkaita haku- ja noutotoimintoja varten.
- c. Tallennustilan tehokas hyödyntäminen
 - Järjestelmä pakkaa arkistoidut tiedot ja parantaa näin tallennustilan käytön tehokkuutta.
- d. Arkistointi ja asiakirjojen vanhentuminen
 - Tallennustilan käyttöä voidaan optimoida edelleen määrittämällä liiketoimintakäytännöt määrittämään arkistoituja tietoja vanhentuneiksi esimerkiksi raportin tai tiliotteen lajin perusteella.
- e. XML-standardien mukaiset pankkitapahtumat voidaan arkistoida.
- f. Arkistoituja tiliotteita, raportteja jne. voidaan käsitellä selaimessa ja mobiililaitteilla.
- g. Kun täyshaku otetaan käyttöön, tallennettuja asiakirjoja voidaan etsiä kaiken asiakirjan sisältämän tekstin perusteella.
- h. Asiakirjan vanhentuminen voidaan estää pidättämällä asiakirja.
- i. Jaksoittainen raporttien jakelu määritetyille sisäisille käyttäjille
- j. Tuotantokäytön tietojen toisinnus varasijaintiin hätätilanne-elvytystarpeiden varalta
- k. Suojattu yksityinen näennäisinfrastruktuuri
- l. Enintään neljä (4) teratavua lähtevän tiedonsiirron kaistanleveyttä; tätä suuremmasta kaistanleveydestä annetaan erillinen tarjous
- m. 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)
- n. 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.

Perustuote sisältää toimituksen tietyissä konesaleissa sijaitsevaan moniyrittäjäympäristöön. Toimitus muualle kuin näihin konesaleihin edellyttää Dedicated Add-On -lisäosaa. Kukin tuote kuvaa kapasiteettia käsitellä tietyt tietomääriä ja käyttäjien toimintoja tietyn ajan kuluessa jäljempänä kuvatulla tavalla. Kapasiteettikuvaukset on tarkoitettu suuntaa antaviksi tiedoiksi Asiakkaalle suunniteltuihin kuormituksiin sopivan kokoonpanon valintaa varten. Toteutuneet tulokset voivat vaihdella Asiakaskohtaisesti.

1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Bronze-kokoonpanoon sisältyy enintään 25 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Bronze-kokoonpanoon sisältyy enintään 450 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Bronze-kokoonpanoon sisältyy enintään 15 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 30 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Bronze-kokoonpanoon sisältyy enintään 250 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 30 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- Bronze-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Silver-kokoonpanoon sisältyy enintään 50 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Silver-kokoonpanoon sisältyy enintään 900 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Silver-kokoonpanoon sisältyy enintään 30 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 60 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Silver-kokoonpanoon sisältyy enintään 500 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 60 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- Silver-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Gold-ilmentymään sisältyy enintään 100 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Gold-kokoonpanoon sisältyy enintään 1 800 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.

- c. PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Gold-kokoonpanoon sisältyy enintään 60 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 120 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- d. AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Gold-kokoonpanoon sisältyy enintään 1 Tt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 120 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- e. Gold-kokoonpano sisältää 3 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Platinum-kokoonpanoon sisältyy enintään 250 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- b. AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Platinum-kokoonpanoon sisältyy enintään 4,5 Tt:n tietomäärän lataus ja indeksointi 12 tunnin jaksoa kohden.
- c. PDF-asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Platinum-kokoonpanoon sisältyy enintään 150 Gt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 300 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- d. AFP- ja/tai rivimuotoisia tietoja sisältävien asiakirjojen lataus ja indeksointi sekä samanaikainen asiakirjojen haku tai nouto: kun Asiakas on lähettänyt asiakirjat määritetylle Pilvipalvelun välitysalueelle, Platinum-kokoonpanoon sisältyy enintään 2,5 Tt:n tietomäärän lataus ja indeksointi sekä 300 000 samanaikaista asiakirjojen haku- ja noutotoimintoa 12 tunnin jaksoa kohden.
- e. Platinum-kokoonpano sisältää 5 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

2. Valinnaiset palvelut

2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

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

2.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

Asiakas voi milloin tahansa hankkia raporttien tai tiliotteiden taikka sovellusten lisämäärytyksiä määritettäväksi On Demand -asennuksena. Kukin pyydetty käyttöoikeus sisältää enintään 10 raportti- tai tiliotemäärytystä taikka sovellustulostemäärytystä.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0

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

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama tai samankaltainen kuin IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0

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

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama tai samankaltainen kuin IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

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

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama tai samankaltainen kuin IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

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

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama tai samankaltainen kuin IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- b. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

2.7 IBM Content Manager OnDemand 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.

3. Asennuspalvelut

3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

Nämä asennuspalvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia Aloitustoimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen hyväksi todettuihin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen liittyvä opastus ja neuvonta ja (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Aloitustoimet). Nämä etäpalveluina toimitettavat asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua Asiakkaan Käyttöluopatodistuksessa määritetystä käyttöoikeuden hankintapäivästä lukien riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

Tämä on demand -palvelu sisältää enintään 50 tuntia etäkonsultointia toimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta (myös tietojen siirtoa koskeviin käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, jota tarvitaan kertaluonteisen ja tietyllä hetkellä tapahtuvan tietojen siirron tueksi), (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen hyväksi todettuihin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen (myös tietojen siirron käyttötapauksessa määritettyjen lähde- ja kohdeympäristöjen asetusten määrittämiseen sekä tietojen siirtoon) liittyvä opastus ja neuvonta sekä (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Toimet). Nämä etäpalveluina toimitettavat asennuspalvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 12 kuukauden kuluttua käyttöoikeuden hankintapäivästä tai IBM SaaS -tuotteen alkuperäisen tilauskauden viimeisenä päivänä (sen mukaan, kumpi näistä on aikaisempi), riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

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 aikatavoite	<ul style="list-style-type: none">• 4 peräkkäistä tuntia, jos on hankittu varakäyttöä varten vastaava Muun kuin tuotantokäytön ympäristön käyttöoikeus.• Vähintään 24 peräkkäistä tuntia, jos varakäyttöä varten ei ole hankittu Muun kuin tuotantokäytön ympäristön 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, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on palautettu. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaista 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 tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. 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 käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

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

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilausmaksu 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 Käytettävyyden 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 Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,9 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana