

IBM Operational Decision 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer.

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **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.
- b. **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.

4. Tilin luonti ja käyttöoikeus

Kun Asiakkaan käyttöön toimitetaan tili (Tili), IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle Tilin tunnuksen ja salasanan. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat Tilin tunnusta ja salasanaa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Tiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

5.1 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 liikeympänille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikeympänilä ei saa

mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

5.2 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.

5.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", 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 yhteistyökumppanilta.

6. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä 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 häiritsee 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.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

7.2 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.

7.3 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 SaaS -tuotteen 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.

7.4 Benchmark-testaus

Asiakas saa luovuttaa IBM SaaS -tuotteen tai sen alikomponenttien minkä tahansa benchmark-testin tulokset kolmannelle osapuolelle sillä ehdolla, että Asiakas (A) julkaisee kokonaisuudessaan benchmark-testin menetelmät (esimerkiksi laitteisto- ja ohjelmistoasetukset, asennusmenettelyn ja kokoonpanotiedostot), (B) toteuttaa Asiakkaan benchmark-testauksen niin, että IBM SaaS -tuotetta ajetaan sen määritetyssä käyttöympäristössä ja käyttäen IBM:ltä tai IBM-tuotteita tarjoavilta kolmansilta osapuolilta (Kolmannet osapuolet) saatavia IBM SaaS -tuotteen tuoreimpia soveltuvia päivityksiä, ohjelmakorjauksia ja muita korjauksia, ja (C) noudattaa kaikkia Ohjelman käyttöohjeissa ja Ohjelmaa koskevista IBM:n Web-tukisivustoissa olevia suoritusnopeuden säädön ja parhaiden käytäntöjen opastuksia. Jos Asiakas julkaisee IBM SaaS -tuotteen minkä tahansa benchmark-testien tulokset, IBM:llä ja Kolmansilla osapuolilla on oikeus Asiakkaan ja IBM:n tai Kolmansien osapuolten välisen minkä tahansa sopimuksen mahdollisesti sisältämistä ristiriitaisista ehdoista huolimatta julkaista Asiakkaan tuotteisiin liittyvien benchmark-testien tulokset sillä ehdolla, että IBM tai Kolmannet osapuolet noudattavat edellä olevien kohtien (A), (B) ja (C) vaatimuksia testatessaan Asiakkaan tuotteita.

7.5 Nopeusominaisuudet ja näyteaineisto

IBM SaaS -tuote voi sisältää komponentteja lähdekoodimuodossa (Lähdekoodikomponentteja) ja muita aineistoa, jotka on nimetty Näyteaineistoksi. Asiakas saa kopioida ja muokata Lähdekoodikomponentteja ja Näyteaineistoa ainoastaan sisäistä käyttöä varten sillä ehdolla, että Asiakas ei muuta tai poista mitään Lähdekoodikomponentteihin tai Näyteaineistoon sisältyviä tekijänoikeustietoja tai -merkintöjä. IBM toimittaa Lähdekoodikomponentit ja Näyteaineiston ilman tukivelvoitetta ja SELLAISENAAN ILMAN MINKÄÄNLAISTA NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUA TAKUUTA, MUKAAN LUKIEN OMISTUSOIKEUTTA, OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA JA KOSKEMATTOMUUTTA KOSKEVAT TAKUUT SEKÄ KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT TAI EHDOT TALOUDELLISESTA HYÖDYNNETTÄVYYDESTÄ JA SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen yleiskuvaus ja toiminnot

Tämä IBM SaaS -tuote on yhteistyötoiminnoin varustettu rooliperusteisen päätöksenteon hallintaympäristö, jossa voidaan kerätä, automatisoida ja hallita usein ilmeneviä, toistettavissa olevia ja sääntöihin perustuvia liiketoimintapäätöksiä. IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvien työkalujen ja ympäristöjen avulla voidaan kehittää ja testata päätöspalveluja ja ottaa niitä tuotantokäyttöön.

IBM SaaS -tuote on saatavana kolmena eri kokoisena kokoonpanona. Kukin Ilmentymä on määritetty tiettyä suoritusnopeutta varten, joka ilmaistaan liiketoimintapäätösten tuntikohtaisena keskiarvona.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance.

1.1 Käyttöympäristö

IBM SaaS -tuote sisältää erilliset kehitys-, testaus- ja tuotantoympäristöt.

1.2 Käytön mahdollistava ohjelmisto ja käyttöoikeus

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät seuraavat Käytön mahdollistavat ohjelmistot:

- IBM Rule Designer

1.3 Designer-työkalujen käyttöoikeus

Asiakas voi ladata Käytön mahdollistavan ohjelmiston (IBM Rule Designer) IBM SaaS -käyttöympäristöstä ja käyttää ohjelmistoa liiketoimintasääntöjen käyttökohteiden kehitykseen. Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa ajetaan Asiakkaan työasemajärjestelmässä, ja se on etäyhteydessä IBM SaaS -tuotteeseen.

1.4 Tilin pääkäyttäjä

Asiakas saa IBM SaaS -tuotteen mukana Tilin pääkäyttäjän käyttäjätunnuksen ja salasanan, joiden avulla käyttöympäristöä pääsee käyttämään. Tilin pääkäyttäjä voi hallita IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän käyttöoikeutta käyttöympäristöön sekä määrittää ja poistaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän rooleja. Tilin pääkäyttäjä voi myöntää muille IBM SaaS -tuotteen Käyttäjille pääkäyttäjän oikeudet.

1.5 IBM SaaS -tuotteen etusivu

IBM SaaS -tuotteen etusivun avulla IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voivat käyttää rooliinsa määritettyjä IBM SaaS -käyttöympäristön ominaisuuksia.

1.6 Käyttäjien hallintasivu

Käyttäjien hallintasivulla Tilin pääkäyttäjät voivat luoda ja poistaa uusia käyttäjiä sekä määrittää rooleja. IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voivat hallita käyttäjien hallintasivulla omia käyttäjätietojaan. IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voidaan määrittää yhteen tai useampaan rooliin, joiden perusteella heillä on oikeus käyttää tiettyjä roolikohtaisia IBM SaaS -tuotteen ominaisuuksia.

1.7 Sähköposti-ilmoitukset

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvä ilmoitustoiminto ilmoittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjille IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksista, roolimäärittämisistä ja salasanan vaihdoista. Toiminto lähettää myös pääkäyttäjille ilmoituksia IBM SaaS -tuotteen tilasta ja ajoitetuista muutoksista.

1.8 Päivittäinen automaattinen online-varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuote tekee päivittäin varmistuskopion, jota käytetään tarvittaessa IBM SaaS -tuotteen automaattiseen palautukseen.

1.9 Asiakkaan Sisällön vienti

Asiakas voi viedä IBM SaaS -tuotteesta Asiakkaan Sisällön tallennustarkoituksessa. Viedyn sisällön tallennussijainti on Asiakkaan valittavissa, ja Asiakas vastaa tallennuskustannuksista.

1.10 Automatisoitu valvonta ja elvytys

IBM SaaS -tuote valvoo palvelun käytettävyyttä ja toteuttaa elvytyksen, jos palvelu ei vastaa tai yhteys siihen katkeaa.

2. IBM SaaS -tuotteen valinnaiset ominaisuudet

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional -palvelu sisältää etäkäyttöoikeudet ODC-verkkoportaaliin enintään viidelle (5) ohjelmistokehittäjälle (Tilaaajan yhteyshenkilölle). Tilaaajan yhteyshenkilöllä on ympärivuorokautiset käyttöoikeudet tietokirjaston artikkeleihin sekä ratkaisujen nopeuttajiin ja ratkaisuresursseihin sekä rajoittamattomat oikeudet lähettää pyyntöjä kysymys–vastaus-muodossa ODC-asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajalle ja asiantuntijoille. Tilaaajan yhteyshenkilöt voivat pyytää apua missä tahansa ODM on Cloud -tuotteeseen liittyvässä asiassa, myös käyttöympäristön arkkitehtuuriin, ratkaisujen toteutukseen ja toimitusmenetelmiin liittyvissä asioissa.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise -palvelu sisältää etäkäyttöoikeudet ODC-verkkoportaaliin enintään kymmenelle (10) ohjelmistokehittäjälle (Tilaaajan yhteyshenkilölle). Tilaaajan yhteyshenkilöllä on ympärivuorokautiset käyttöoikeudet tietokirjaston artikkeleihin sekä ratkaisujen nopeuttajiin ja ratkaisuresursseihin sekä rajoittamattomat oikeudet lähettää tilauskauden aikana pyyntöjä kysymys–vastaus-muodossa ODC-asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajalle ja asiantuntijoille. Tilaaajan yhteyshenkilöt voivat pyytää apua missä tahansa ODM on Cloud -tuotteeseen liittyvässä asiassa, myös käyttöympäristön arkkitehtuuriin, ratkaisujen toteutukseen ja toimitusmenetelmiin liittyvissä asioissa.

Tilaaajan yhteyshenkilö voi pyytää IBM ODC -palvelusta neuvontaa yhdessä sovittujen toimitettavien lopputuotosten käsittelyssä määrätyn ajan ja enintään 24 tuntia tilauskuukautta kohden. Toimitettavat lopputuotokset saattavat sisältää ohjepalveluja tiettyihin malliesimerkkeihin tai tuotantovalmiiseen ratkaisukoodiin. Tilaaajan yhteyshenkilöt voivat osallistua myös viikoittaisiin tilannepäivityspuheluihin IBM ODC -asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajan kanssa. IBM voi Asiakkaan kanssa solmittavan erillisen kirjallisen sopimuksen perusteella antaa sellaisiin toimitettaviin lopputuotoksiin liittyvää neuvontaa, joiden toteutus kestää yli 24 tuntia tilauskuukautta kohden.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia ohjelmistokehittäjien lisäkäyttöoikeuksia ODC Professional- tai Enterprise-tuotteiden sisältämien ohjelmistokehittäjäoikeuksien lisäksi.

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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- 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).
- Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantjärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osia-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - vaadittujen järjestelmäkokoonten ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa
- Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan kestoan, 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.
- Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyt lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, 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.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa olla yli yhtä kahdestoistaosaa (1/12) vuosimaksusta, jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. **Palvelutasot**

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

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

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 60 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 60 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 140 minuuttia	= 5 %:n Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 99,86 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana
30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

4. **Poikkeukset**

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

- palvelujen beeta- ja kokeiluersiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, esimerkiksi mutta näihin rajoittumatta testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.