

## 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 -tuote

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

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- 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. **Miljoona Sääntöperusteista päätöstä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Sääntöperusteinen päätös syntyy säännön toteutuspalvelimesta kutsutun sääntösarjan tuloksena. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien tai toteuttamien Sääntöperusteisten päätösten määrää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan miljoonaan. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. **Tuhat Hallinnoitua päätösartefaktia** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Hallinnoitu päätösartefakti on päätöksenteon hallintapalvelimen hallinnoima objekti. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana hallinnoimien Päätösartefaktien määrää pyöristettynä ylöspäin seuraavaan tuhanteen. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- c. **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 -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- d. **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. Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa määritetyn käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

#### 6. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona 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.

#### 7. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja verkossa käytettävän ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmän 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 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	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato:</b> 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	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> 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	<b>Vähäinen vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 7.1 Ylläpito

IBM ilmoittaa Asiakkaalle sähköpostitse kaikista IBM SaaS -tuotteen versioista, julkaisuista ja päivityksistä ja koordinoi tällaisten päivitysten käyttöönoton Asiakkaan kanssa kaupallisesti kohtuullisin keinoin. Asiakas hyväksyy, että IBM ottaa kaikki IBM SaaS -julkaisut ja -ohjelmistopäivitykset käyttöön 45 päivän kuluessa julkaisun tai päivityksen tulemisesta yleisesti saataville. Asiakas voi ilmoittaa IBM:lle tähän 45 päivän ajanjaksoon sisältyvät päivämäärät ja kellonajat, joihin käyttö ei ole mahdollista, ja IBM pyrkii ajoittamaan päivitykset tämän mukaisesti. Asiakas vastaa sen varmistamisesta, että IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä tarvittavat kulkuluvat pidetään IBM:n tukisivustossa määritetyissä yksityiskohtaisissa järjestelmävaatimuksissa edellytetyllä tasolla.

## 8. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 8.1 Yleiset ehdot

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

### 8.2 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.

### 8.3 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

### 8.4 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.

### 8.5 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, asennusmenettely 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 koskeissa IBM:n Web-tukisivustoissa olevia suoritustehon 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.

## **8.6 Nopeutusominaisuudet ja näyteaineisto**

IBM SaaS -tuote voi sisältää komponentteja lähdekoodimuodossa (Lähdekoodikomponentteja) ja muuta 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.

## **8.7 Henkilötiedot ja säännelty sisältö**

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat säänneltyä sisältöä, esimerkiksi henkilötietoja tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa.

## **8.8 Privacy Shield -sertifiointi**

Tämä IBM SaaS -tuote kuuluu IBM:n Privacy Shield -sertifiointin piiriin, jos Asiakas valitsee sisällön isännöintipaikaksi Yhdysvallat. Lisäksi tuotetta koskee IBM:n Privacy Shield -tietosuojakäytäntö, joka on luettavissa osoitteessa [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## 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 joko tiettyä suoritusnopeutta varten määritettynä kokoonpanona, jonka perusteena käytetään seuraavien tuotteiden liiketoimintapäätösten tuntikohtaista keskiarvoa:

- 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

tai kokoonpanona, jossa mitataan seuraavien tuotteiden Päätösten ja Artefaktien määrää:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

IBM SaaS -tuotteen perustoimintoja ovat esimerkiksi seuraavat:

a. Käyttöympäristö

IBM SaaS -tuote sisältää erilliset kehityksen, testauksen ja tuotannon ajoympäristöt.

b. Käytön mahdollistava ohjelmisto ja käyttöoikeus

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät seuraavat Käytön mahdollistavat ohjelmistot:

- IBM Rule Designer

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.

c. 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.

d. IBM SaaS -tuotteen etusivu

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

e. 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.

f. Sähköposti-ilmoitukset

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

g. Päivittäinen automaattinen online-varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuote tekee päivittäin varmistuskopion, jota käytetään tarvittaessa IBM SaaS -tuotteen automaattiseen palautukseen. Varmistuskopio salataan, ja sitä säilytetään eri paikassa sijaitsevassa konesalissa.

- h. Asiakkaan Sisällön vienti  
Asiakas voi viedä IBM SaaS -tuotteesta Asiakkaan Sisällön tallennustarkoituksessa. Asiakas valitsee ja kustantaa säilytyspaikan.
- i. 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 (Tilaajan yhteyshenkilölle). Tilaajan yhteyshenkilöillä on ympärivuorokautiset käyttöoikeudet tietokirjaston artikkeleihin sekä ratkaisujen nopeuttajiin ja ratkaisuresursseihin sekä rajoittamattomat oikeudet lähettää pyyntöjä kysymys–vastaus-muodossa ODC-asiakkaiden käyttöönottopalvelujohtajalle ja asiantuntijoille. Tilaajan 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 (Tilaajan yhteyshenkilölle). Tilaajan yhteyshenkilöillä 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. Tilaajan yhteyshenkilöt voivat pyytää apua missä tahansa ODM on Cloud -tuotteeseen liittyvässä asiassa, myös käyttöympäristön arkkitehtuuriin, ratkaisujen toteutukseen ja toimitusmenetelmiin liittyvissä asioissa.

Tilaajan 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. Tilaajan 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

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 IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhtä kahdestoistaosaa (1/12).

### 2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* 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 60 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	
- 60 minuuttia Seisonta-aikaa	
= 43 140 minuuttia	
<hr/>	
yhteensä 43 200 minuuttia	= 5 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,86 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana