

IBM Alert Notification

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/slabd.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 seuraavaa IBM SaaS -tuotetta:

- IBM Alert Notification.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavaa mittayksikköä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- **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 Käyttöluopatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.2 Ylitysmaksut

Jos toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttöluopatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys veloitetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa 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 päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä

toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä ToU-ehdoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräraajoja.	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 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.

6.2 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.

6.3 Tietosuoja, luottamukselliset tiedot, ja arkaluonteiset henkilötiedot

Asiakas voi IBM SaaS -tuotteen avulla syöttää ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja ja arkaluonteisia henkilötietoja, kuten esimerkiksi seuraavia tietoja:

- henkilöiden nimet
- sähköpostiosoite
- puhelinnumero

- käyttäjä- ja kirjautumistunnukset sekä salasanat
- IP- ja MAC-osoitteet
- henkilöitä koskevat profiilit, esimerkiksi ostokäyttäytyminen
- selaushistoria tai laitteen käyttötiedot.

Asiakas voi IBM SaaS -tuotteen avulla syöttää ja hallita sisältöä, jota voidaan pitää luottamuksellisena tietona, kuten esimerkiksi seuraavia tietoja:

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat asiakkaiden vapaamuotoisissa kentissä mahdollisesti antamia luottamuksellisia, henkilökohtaisia tai arkaluonteisia henkilötietoja. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa.

6.4 Käytettävyys ja rajoitukset

- Ei takuuta sähköposti-, tekstiviesti- tai ääniviesti-ilmoituspalvelujen käytettävyydestä eikä suorituskyvystä.
- Tekstiviesti- ja/tai ääniviestipalvelut eivät ehkä ole saatavana kaikkialla maailmassa. Asiakkaan kannattaa selvittää alueellinen käytettävyys tutustumalla tuotteen kokeiluversioon.
- Asiakkaalla on oikeus enintään 500 tekstiviestiin ja 250 ääniviestiin Valtuutettua käyttäjää kohden kuukaudessa.

Liite A

IBM Alert Notification on yksinkertainen ilmoituspalvelu, jonka avulla IT-toiminnoista vastaavan työryhmän jäsenet voivat tehdä yhteistyötä. Palvelu toimittaa IT-henkilöstölle hälytysilmoituksia, jotka liittyvät ongelmiin Asiakkaan IT-ympäristössä. Alert Notification toimitetaan palveluna, joten tarvittavan palvelininfrastruktuurin asennuksesta ja hallinnasta vastaa IBM.

- IT-ympäristön mukautettu valvonta:
Alert Notification -palvelussa hälytyksiä voi suodattaa esimerkiksi ongelmien vakavuustason perusteella. Asiakas voi luoda omia yhteyshenkilöryhmiä organisaation rakenteen mukaan niin, että hälytykset menevät asiaankuuluville henkilöille.
- Ilmoituskanavat:
Kun määritetään Asiakkaan IT-ympäristön ongelmia ratkaisemaan kykenevät eri osa-alueiden asiantuntijat ja tallennetaan heidän yhteystietonsa Alert Notification -palveluun, he saavat automaattisesti ilmoituksen vastuualuettaan koskevista ongelmista. Käyttäjät voi järjestää ryhmiksi, ja Asiakas voi määrittää yhtäaikaisen ilmoitusten lähetyksen useille käyttäjille. Ilmoitukset voi lähettää sähköpostitse, tekstiviestinä ja ääniviestinä.
- Hälytysten hallinta ja ilmoitukset:
Käytäntöperusteisten ilmoitusten ansiosta Asiakas voi määrittää, mistä hälytyksistä Asiakas haluaa Alert Notification -palvelun ilmoittavan. Asiakas voi luoda IT-ympäristössään ilmeneviin hälytyksiin perustuvia suodattimia, mukauttaa niitä sekä määrittää käyttäjät ja ryhmät, jolle eri ongelmista ilmoitetaan. Kuittaamattomat hälytykset voidaan ohjata määritetyn ajan kuluttua asianmukaiselle yhteyshenkilölle. Asiakas voi luoda IT-ympäristönsä valvontavaatimusten mukaan esimerkiksi vakavuustasoon ja hälytysten tilaan perustuvia suodattimia.
- Hälytysten katseluohjelma:
Katseluohjelmassa voi valvoa hälytysten ja ilmoitusten tilaa verkossa sekä kohdistaa hälytyksiin toimia. Ilmoituksen tilan avulla Asiakas voi seurata hälytyksien etenemistä vastaanotosta kuittaukseen ja ratkaisuun. Asiakas voi seurata myös hälytyshistorian muutoksia. Ennalta määritettyjen, reaaliaikaisesti vaikuttavien suodattimien avulla Asiakas voi muuttaa sitä, mitkä hälytykset ohjelmassa näkyvät.

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 tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituvaa käytettävyyttä. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
Alle 99,8 %	2 %
Alle 98,8 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

* 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 Käytettävyyttä lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 432 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 432 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 768 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,0 prosentin käytettävyyttä Sopimuskuukauden aikana
---	--