

IBM Datacap 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/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 seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On.

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.

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 Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättykö 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 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	Vastausaikatavoitteet	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 häiritsee toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x7
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 taikka ylläpitokohde seuraavaan määräaikaiseen ylläpitoon laitokseen.	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 hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.6 Käytön mahdollistava ohjelmisto

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy seuraava käytön mahdollistava ohjelmisto:

- Datacap Mobile SDK.

Liite A

1. Palvelun yleiskuvaus

IBM Datacap on Cloud (IBM SaaS) on asiakirjojen keruuseen ja käsittelyyn tarkoitettu yksityinen pilvipalveluratkaisu, jonka ominaisuudet kuvataan seuraavassa.

- a. Luodut ja käyttöön otetut sieppaussovellukset
 - hyväksyvät saapuvat asiakirjat kuvien ja asiakirjojen tuetuissa sähköisissä muodoissa (esimerkiksi PDF, TIF, JPG, DOC ja RTF).
 - vastaanottavat asiakirjoja useista eri lähteistä, esimerkiksi skannereista, fakseista, sähköpostista, tiedostojärjestelmistä ja mobiililaitteista
 - soveltavat asiakirjoihin tuettuja kuvanparannustoimintoja, esimerkiksi automaattinen kierto, suoristus ja kohinan poisto
 - käyttävät tietojen tunnistus- ja poimintatekniikoita, esimerkiksi optista merkintunnistusta (OCR), älykästä merkintunnistusta (ICR), optista merkintöjen tunnistusta (OMR) ja viivakoodin tunnistusta Datacap-tuotteen sisältämän tuen mukaisesti
 - määrittävät sivut ja "sormenjäljet" automatisoidun sivuntunnistuksen ja tietojen poiminnan malleiksi
 - tarkistavat tiedot automatisoitujen sääntöjen tai manuaalisen ohjauksen perusteella
 - muuntavat asiakirjat vaihtoehtoisin muotoihin
 - vievät asiakirjat hakemistoon tai tuettuun IBM Cloud -palveluun
 - antavat käyttää IBM SaaS -tuotetta Datacap Mobile -sovelluksella, joka on saatavana Apple- ja Google Play -sovelluskaupasta.
- b. Suojattu yksityinen näennäisinfrastruktuuri
- c. Tuotantokäytön tietojen toisinnus varasijaintiin elvytystoimintojen tueksi
- d. Enintään 4 teratavua lähtevän tiedonsiirron kaistanleveyttä; tätä suuremmasta kaistanleveydestä annetaan erillinen tarjous
- e. 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)
- f. 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 tehtävänkuvauksen mukaisesti.

2. Tarvittavat käyttöoikeudet

Asiakkaan on hankittava jäljempänä kuvattu Peruspalvelutuotteen tilaus. Kukin Peruspalvelutuotteen ilmentymä sisältää seuraavat osat:

- Tuotantoympäristö
- Tilapäinen tallennustila asiakirjatallennuksen yhden viikon tarpeisiin

Kukin Datacap on Cloud -kokoonpano (Copper, Bronze, Silver, Gold tai Platinum) kuvaa IBM SaaS -tuotteen kapasiteettia Tyypillisen sieppauskuormituksen tukemisessa. Kapasiteettia voi käyttää suunnittelutarkoituksiin.

Tyypillisen sieppauskuormituksen määritelmä:

- saapuvat tiedostot PDF- tai TIF-muotoisia, mustavalkoisia, hyvälaatuisia
- 5 sivun asiakirja
- kevyt kuvanparannus (suoristus, kierto jne.)
- vain ensimmäisen sivun optinen luku (OCR), 5–10 kentän poiminta
- tallennus PDF- tai TIF-muotoon
- metatietojen ja kuvan vienti säilytyshakemistoon enintään 7 päiväksi
- perustuu 24 tunnin käsittelyaikaan vuorokaudessa.

Myös muunlaiset kuormitukset ovat mahdollisia. Yksinkertaisemmat kuormitukset voivat nopeuttaa käsittelyä ja monimutkaisemmat puolestaan hidastaa sitä.

2.1 IBM Datacap Copper

Tämä kokoonpano on mitoitettu tukemaan organisaatioita, toimialoja tai osastoja, joissa

- a. käsitellään enintään 10 000 asiakirjaa päivässä edellä määritellyn Tyypillisen sieppauskuormituksen mukaan arvioituna.
- b. Copper-kokoonpano sisältää 500 gigatavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

2.2 IBM Datacap Bronze

Tämä kokoonpano on mitoitettu tukemaan organisaatioita, toimialoja tai osastoja, joissa

- a. käsitellään enintään 50 000 asiakirjaa päivässä edellä määritellyn Tyypillisen sieppauskuormituksen mukaan arvioituna.
- b. Bronze-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

2.3 IBM Datacap Silver

Tämä kokoonpano on mitoitettu tukemaan organisaatioita, toimialoja tai osastoja, joissa

- a. käsitellään enintään 100 000 asiakirjaa päivässä edellä määritellyn Tyypillisen sieppauskuormituksen mukaan arvioituna.
- b. Silver-kokoonpano sisältää 1 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

2.4 IBM Datacap Gold

Tämä kokoonpano on mitoitettu tukemaan organisaatioita, toimialoja tai osastoja, joissa

- a. käsitellään enintään 500 000 asiakirjaa päivässä edellä määritellyn Tyypillisen sieppauskuormituksen mukaan arvioituna.
- b. Gold-kokoonpano sisältää 3 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

2.5 IBM Datacap Platinum

Tämä kokoonpano on mitoitettu tukemaan organisaatioita, toimialoja tai osastoja, joissa

- a. käsitellään enintään 1 000 000 asiakirjaa päivässä edellä määritellyn Tyypillisen sieppauskuormituksen mukaan arvioituna.
- b. Platinum-kokoonpano sisältää 5 teratavun tallennustilan; lisätallennustilaa voi hankkia teratavun erinä erikseen.

3. Valinnaiset käyttöoikeudet

3.1 IBM Datacap Insight Edition Entitlements

IBM Datacap Insight Edition sisältää joukon kognitiivisia sieppaustoimintoja, esimerkiksi seuraavat:

- a. Toiminnot, funktiot ja ennalta määritetyt Datacap-sääntösarjat, joiden avulla organisaatiot voivat automatisoida monimutkaisiin, vaihteleviin ja ennakoimatonta muotoilua sisältäviin asiakirjoihin liittyvän yksilöinnin, tunnistuksen, luokittelun ja tietojen poiminnan.
- b. Analytiikkatoiminnot, joiden avulla voidaan tutkia kunkin sivun rakenne ja sisältö ja näin selvittää asiakirjalaji, löytää asiakirjoista määrittämättömät objekti–arvoparit, yksilöidä ja tulkita liiketoimintakäsitteet (esimerkiksi tilinumerot) sekä tunnistaa yksilöön, yritykseen, toimialaan ja muihin seikkoihin liittyvät yksiköt.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Lisäosa on saatavana organisaatioihin, jotka ovat hankkineet IBM Datacap on Cloud Copper -käyttöoikeuden ja jotka tarvitsevat kognitiivisen sieppauksen ja asiakirjojen käsittelyn kehittyneitä toimintoja.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Lisäosa on saatavana organisaatioihin, jotka ovat hankkineet IBM Datacap on Cloud Bronze -käyttöoikeuden ja jotka tarvitsevat kognitiivisen sieppauksen ja asiakirjojen käsittelyn kehittyneitä toimintoja.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Lisäosa on saatavana organisaatioihin, jotka ovat hankkineet IBM Datacap on Cloud Silver -käyttöoikeuden ja jotka tarvitsevat kognitiivisen sieppauksen ja asiakirjojen käsittelyn kehittyneitä toimintoja.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Lisäosa on saatavana organisaatioihin, jotka ovat hankkineet IBM Datacap on Cloud Gold -käyttöoikeuden ja jotka tarvitsevat kognitiivisen sieppauksen ja asiakirjojen käsittelyn kehittyneitä toimintoja.

3.1.6 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Lisäosa on saatavana organisaatioihin, jotka ovat hankkineet IBM Datacap on Cloud Platinum -käyttöoikeuden ja jotka tarvitsevat kognitiivisen sieppauksen ja asiakirjojen käsittelyn kehittyneitä toimintoja.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

3.3 Muun kuin tuotantokäytön IBM Datacap -ympäristöt

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

- a. Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole hyvän käytettävyyden ominaisuuksia eikä elvytysominaisuuksia.
- b. Asiakas voi halutessaan valita erikokoiset ilmentymät tuotantokäyttöä ja elvytystoimintoja varten.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama kuin IBM Datacap Copper.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama kuin IBM Datacap Bronze.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama kuin IBM Datacap Silver.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama kuin IBM Datacap Gold.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum on mitoitukseltaan ja käsittelykapasiteetiltaan sama kuin IBM Datacap Platinum.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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 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, IBM SaaS -tuotteen palautushetkeen. Seisonta-aikaan eivät sisällä 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 viittäkymmentä prosenttia (50 %) 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)
< 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 Käytettävyyttä 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 käytettävyyttä sopimuskuukauden aikana
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------