

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä 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 Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Samanaikainen käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Samanaikainen käyttäjä on henkilö, joka millä tahansa tietyllä hetkellä käyttää IBM SaaS -tuotetta. Vaikka henkilö käyttäisi IBM SaaS -tuotetta useita kertoja yhtä aikaa, hänet lasketaan vain yhdeksi Samanaikaiseksi käyttäjäksi. Asiakkaan tulee hankkia käyttöoikeudet enimmäismäärälle Samanaikaisia käyttäjiä, jotka suoraan tai epäsuorasti (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) käyttävät IBM SaaS -tuotetta millä tahansa tavalla Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- 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.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa. Seuraavista veloitetaan kertaluonteinen asennusmaksu Sopimusasiakirjassa määritettyjen hinnan ja laskutusehtojen mukaisesti:

- kukin tilattu IBM SaaS -ilmentymä
- kukin lisäksi tilattu Testausympäristö
- kukin lisäksi tilattu Prosessien ajonaikainen ympäristö.

3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

3.3 Ylitysmaksut

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

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona 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

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 SaaS -tuotteen ohjeissa sekä 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 haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti. | Kahden (2) 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 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 |

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Hybrid Entitlement -tuotteet

Jos IBM SaaS -tuote on nimetty Hybrid Entitlement -tuotteeksi, Asiakas saa oikeuden käyttää IBM SaaS -tuotetta eli näiden Käyttöehtojen palvelun kuvauksessa yksilöityjä IBM-ohjelmia Asiakkaan valitsemassa käyttöympäristössä sekä oikeuden käyttää yksilöityjen Ohjelmien teknistä tukea ja Ohjelmien päivityksiä. Asiakas voi käyttää yksilöityjä Ohjelmia, teknistä tukea ja Ohjelmien päivityksiä niin kauan kuin Asiakkaalla on voimassa oleva IBM SaaS -tuotteen tilaus.

IBM SaaS Hybrid Entitlement -tuotteen käyttöä koskevat seuraavat ehdot ja rajoitukset:

- a. Asiakkaan harjoittamaa Ohjelmien käyttöä koskevat IBM:n kansainvälisen lisenssisopimuksen (IPLA) ehdot sekä kunkin Ohjelman Tuotekohtaiset lisenssiehdot (LI).
- b. Asiakas saa käyttää Hybrid Entitlement -tuotteeseen kuuluvia Ohjelmia, teknistä tukea ja Ohjelmien päivityksiä IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen (Z125-5831-09) seuraavien soveltuvien ehtojen mukaisesti:
 - (1) ensimmäiset kolme kappaletta *kohdassa 3 – Ohjelmat sekä IBM:n Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut*
 - (2) kappaleet kolme ja neljä *kohdassa 3.8 – IBM:n Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut*.
- c. Kun Asiakkaan tilaus IBM SaaS -tuotteeseen päättyy, Asiakkaan tulee poistaa järjestelmänsä kaikki Hybrid Entitlement -tuotteeseen kuuluvat Ohjelmat ja tuhota niiden kaikki kopiot.
- d. Asiakas voi jakaa IBM SaaS Hybrid Entitlement -tuotteen hankitun kokonaismäärän käytön IBM SaaS -tuotteen ja Hybrid Entitlement -tuotteeseen kuuluvien Ohjelmien välillä. Asiakkaan käyttö ei saa millään hetkellä ylittää hankittujen käyttöoikeuksien yhteenlaskettua kokonaismäärää, joka on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa. Ylitysmaksuja sovelletaan Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla, jos Asiakkaan käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeustason.

6.2 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.

6.3 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 IBM SaaS -tuotteen käyttöohjeissa ja IBM SaaS -tuotetta koskevissa 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.

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 alihankkijoineen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

6.5 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.

6.6 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.

Liite A

1. IBM BPM Hybrid Entitlement -tuotteen yleiskuvaus ja toiminnot

Hybrid Entitlement -tuote on liiketoimintaprosessien hallintaympäristö, joka auttaa liiketoimintaprosessin tarkastelussa ja hallinnassa. Ohjelmaan sisältyvät prosessien suunnittelu-, toteutus-, valvonta- ja optimointiominaisuudet. Asiakkailla on oikeus käyttää toimintoja IBM:n hallinnoimassa pilviympäristössä, tai Asiakkaat voivat ladata ja asentaa IBM Business Process Manager (IBM BPM) -ohjelmiston haluamaansa ympäristöön.

Asiakkaan on hankittava tietty määrä Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksia voidakseen käyttää seuraavia toimintoja:

1.1 Käyttöympäristöt

Yksittäinen IBM SaaS -ilmentymä sisältää erilliset kehitys- ja testausympäristöt sekä erillisen prosessien ajonaikaisen ympäristön. Ympäristöjen ominaisuudet ovat seuraavat:

- Kehitysympäristö – virtuaalinen Process Center Advanced -ympäristö, johon sisältyy vähintään yksi palvelinryhmäjäs. Kehitysympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymän suunnittelutyökalujen tekijäkäyttöoikeuksien oletusmäärään ja mahdollisesti hankittujen tekijän lisäkäyttöoikeuksien määrään.
- Testausympäristö – virtuaalinen Process Server Advanced -ympäristö, johon sisältyy yksi palvelinryhmäjäs. Testausympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymää varten hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksien määrään.
- Prosessien ajonaikainen ympäristö – jatkuvan käytettävyyden Process Server Advanced -ympäristö, johon sisältyy vähintään kaksi palvelinryhmäjäsentä ja jatkuvan käytettävyyden tietokantapalvelinryhmä. Ympäristökokonaisuus on valmis tuotantokäyttöön. Prosessien ajonaikaisen ympäristön kapasiteetti perustuu IBM SaaS -ilmentymää varten hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien käyttöoikeuksien määrään.

Ympäristöt, jos niitä käytetään Asiakkaan valitsemassa sijainnissa:

- Kehitysympäristö – käyttöoikeus Process Center Advanced -ympäristöön, jolla tuetaan ainoastaan suunnittelutyökalujen tekijäkäyttöoikeuksien oletusmäärää ja mahdollisesti hankittujen tekijän lisäkäyttöoikeuksien määrää.
- Testausympäristö – käyttöoikeus muun kuin tuotantokäytön Process Server Advanced -ympäristöön, jolla tuetaan ainoastaan hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien määrää.
- Prosessien ajonaikainen ympäristö – käyttöoikeus jatkuvan käytettävyyden Process Server Advanced -ympäristöön, jolla tuetaan hankittujen Valtuutettujen käyttäjien tai Samanaikaisten käyttäjien määrää.

1.2 Käytön mahdollistava ohjelmisto

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvät seuraavat Käytön mahdollistavat ohjelmistot:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer.

1.3 Designer-työkalujen käyttöoikeus

Asiakas voi ladata Käytön mahdollistavan ohjelmiston (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer) käyttöönsä kehittääkseen prosessisovelluksia. Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa ajetaan Asiakkaan työasemajärjestelmässä, ja se on etäyhteydessä IBM SaaS -tuotteeseen.

1.4 Designer-työkalujen käyttäjärajotus

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyy enintään viiden (5) IBM SaaS -tuotteen käyttäjän käyttöoikeus Käytön mahdollistavaan ohjelmistoon (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer).

1.5 Pilviperustaiset ominaisuudet

1.5.1 Yksityinen näennäisverkko – Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS -tuote sisältää yhden valinnaisen ohjelmaperustaisen VPN-yhteyden, joka on tarkoitettu suojattuun ja salattuun tietoliikenteeseen IBM SaaS -tuotteen ja sen ulkopuolisten järjestelmien välillä, myös IBM SaaS -tuotteen ja Asiakkaan verkossa olevien järjestelmien välillä. Tietoja VPN-yhteydestä toimitetaan kirjallisesta pyynnöstä. Pyyntö tulee lähettää osoitteeseen SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Tilin pääkäyttäjä

Asiakas saa IBM SaaS -tuotteen mukana Tilin pääkäyttäjän käyttäjätunnuksen ja salasanan, joiden avulla pilvikäyttöympäristöä 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.

1.5.3 IBM SaaS -tuotteen etusivu

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

1.5.4 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.

1.5.5 Sähköposti-ilmoitukset

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

1.5.6 Päivittäinen automaattinen online-varmistuskopiointi

IBM SaaS -tuote tekee päivittäin varmistuskopion, jota käytetään tarvittaessa IBM SaaS -tuotteen automaattiseen palautukseen. Varmistuskopio salataan, ja sitä säilytetään samalla maantieteellisellä alueella sijaitsevassa toisessa konesalissa.

1.5.7 Automatisoitu valvonta ja elvytys

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

1.6 IBM SaaS -tuotteen valinnaiset ominaisuudet

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

IBM SaaS -tuotteeseen voi hankkia lisää IBM SaaS -käyttäjän käyttöoikeuksia Kehitysympäristöjä ja Käytön mahdollistavia ohjelmistoja (IBM Process Designer ja/tai IBM Integration Designer) varten. Tekijän lisäkäyttöoikeudet antavat oikeuden käyttää ainoastaan pilviympäristössä olevia kehitysympäristöjä tai kehitysympäristöjä, jotka on asennettu Asiakkaan valitsemaan sijaintiin.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

Testiympäristön käyttöoikeuden hankkimalla Asiakas saa IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvän testiympäristön lisäksi toisen testiympäristön. Testiympäristön käyttäjät saavat käyttää vain tätä lisätestiympäristöä riippumatta siitä, sijaitseeko se pilviympäristössä vai onko se asennettu muuksi kuin tuotantoympäristöksi Asiakkaan valitsemaan sijaintiin.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

Prosessien ajonaikaisen ympäristön käyttöoikeuden hankkimalla Asiakas saa IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvän ajonaikaisen ympäristön lisäksi toisen ajonaikaisen ympäristön. Hankituilla prosessien ajonaikaisen ympäristön käyttöoikeuksilla saa käyttää vain tätä ajonaikaista lisäympäristöä riippumatta siitä, sijaitseeko se pilviympäristössä vai onko se asennettu Asiakkaan valitsemaan sijaintiin.

Liite B

IBM sitoutuu seuraavaan käytettävyyttä koskevaan palvelutasosopimukseen (SLA-sopimus), joka koskee Käyttölupatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen pilviperustaista osuutta. 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 määräajaisesta 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).

IBM SaaS -tuotepaketissa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) hyvitys lasketaan IBM SaaS -tuotepaketin yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi toimittaa kerralla vain vaateita, jotka liittyvät tuotepaketin yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

| Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana | Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee) |
|--|--|
| < 99,93 % | 5 % |
| < 99,50 % | 10 % |
| < 99,0 % | 50 % |
| < 95,00 % | 75 % |
| < 90,00 % | 100 % |

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu 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

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