

## IBM Master Data Management 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 -tuote

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

- IBM Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköitä 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 -tuoteeseen 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 Asennusmaksut

Asennuksesta veloitetaan kertamaksu Sopimusasiakirjassa määritettyjen hinnan ja laskutusehtojen mukaisesti.

#### 3.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

### 4. 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 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 Client Success -portaalin välityksellä. Client Success -portaalissa kuvataan teknisen tuen muut yhteydenottotavat (puhelin, sähköposti ja online-keskustelu). Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena.

Client Success -portaali on käytettävissä osoitteessa <https://support.ibmcloud.com>.

Seuraavan taulukon tarkoitus on kuvata vastausaikataivoitteita, jotka IBM pyrkii saavuttamaan.

Vastausaika mitataan hetkestä, jolloin IBM vastaanottaa Asiakkaan ensimmäisen tukipyynnön, hetkeen, jolloin IBM vastaa ensimmäisen kerran Asiakkaan pyyntöön.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko:</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
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 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.

### 6.2 Muun kuin tuotantokäytön rajoitukset

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty muuhun kuin tuotantokäyttöön, palvelua voi käyttää vain Asiakkaan kehitys- ja testausympäristössä muihin kuin tuotantoaktiviteetteihin, joita voivat olla (näihin rajoittumatta): testaus, suoritusnopeuden säätö, viannääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välvaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää palvelun mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia käyttöoikeuksia.

## 6.3 Käyttöä koskevat rajoitukset

Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää IBM WebSphere eXtreme Scale -tuotetta.

### 6.3.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud -tuotteisiin sisältyy Business Process Manager -sovelluksia. IBM SaaS -tuotteeseen sisältyviä IBM Process Server-, IBM Process Center- ja IBM Process Designer -sovelluksia saa käyttää vain perustietojen hallinta- ja valvontaprosesseissa. Perustietojen hallinta- ja valvontaprosessit luovat, lukevat, päivittävät ja poistavat perustietoja ja näin parantavat ulkoisten sovellusten ja prosessien käyttämien perustietojen laatua. Perustietojen hallinta- ja valvontaprosessi voi hyödyntää kontekstiin liittyviä muiden järjestelmien lisätietoja ja näyttää ne vain luku -muodossa perustietojen valvontaprosessiin liittyvän päätöstilanteen kontekstittiedoissa. Perustietojen hallinta- ja valvontaprosessi voi välittää nämä perustietojen laatuun liittyvät päätökset toisille järjestelmille ainoastaan perustietojen synkronointitarkoituksessa.

### 6.3.2 Rapid Application Developer

Master Data Management on Cloud -tuotteet sisältävät Rapid Application Developer -ohjelmiston. IBM Rational Application Developer for WebSphere Software -ohjelmistoa saa käyttää vain Master Data Management Workbench -ohjelman ylläpitoon ja IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvien ajoympäristöjen mukautukseen.

### 6.3.3 Information Server

Master Data Management on Cloud -tuotteet sisältävät Information Server -ohjelmiston. IBM SaaS -tuotteen sisältämää Information Server -ohjelmistoa saa käyttää vain Master Data Management -prosessien ja Master Data Management -ratkaisuun liittyvien tietojen tukemiseen.

## 6.4 Palvelutasotavoite

IBM SaaS -tuotetta koskee seuraava IBM:n palvelutasotavoite (SLO):

- palvelun 99,9 prosentin käytettävyys muulloin kuin säännöllisten ylläpito toimien ajankohtina. Palvelutasotavoitteet ovat päämääriä, eikä niitä tule käsittää takuuksi Asiakkaalle. Asiakas ei ole oikeutettu maksun palautukseen, hyvitykseen tai muuhun korvaukseen, jos IBM ei yllä palvelutasotavoitteeseen.

## 6.5 Master Data Management on Cloud -tuotteeseen liittyvät Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan velvollisuutena on asentaa Master Data Management on Cloud -tuotteen, käyttöjärjestelmän ja muun ohjelmiston korjaukset viipymättä, jotta voidaan ehkäistä vikatilanteita ja tietoturvaongelmia ja saadaan käyttöön uudet toiminnot.

IBM voi pyytää Asiakasta asentamaan tärkeitä suojauskorjauksia viipymättä, jotta vältetään Asiakkaalle ja myös muille Asiakkaille mahdollisesti koituvilta ongelmilta. Jos Asiakas ei noudata pyyntöä, Asiakkaan Palvelu voidaan keskeyttää.

Asiakas saa asentaa kolmannen osapuolen lisäpaketteja käytettäväksi yhdessä IBM SaaS -tuotteen kanssa. IBM:llä ei ole velvollisuutta antaa tukea tällaisille paketeille, eikä IBM vastaa vaikutuksista, joita tällaisten lisäpakettien asennus aiheuttaa IBM SaaS -tuotteen (Master Data Management on Cloud -tuotteen, käyttöjärjestelmän tai koko laitteistoympäristön) suorituskykyyn.

Asiakas vastaa ratkaisun varmistuskopiointista.

Asiakas vastaa ratkaisun valvonnasta ja elvytyksestä.















