

## IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM SaaS -tuotteen teknisenä edellytyksenä on IBM Bluemix, avoimiin standardeihin perustuva IBM:n pilvipalveluympäristö, jossa voi luoda, ajaa ja hallita sovelluksia ja palveluja. Uudet käyttäjät voivat rekisteröityä käyttäjiksi täyttämällä rekisteröitymislomakkeen osoitteessa <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

### 1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä 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 -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.

#### 3.2 Etäpalvelujen maksut

Etäpalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisesti, ja ne laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaan.

### 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 -tuotteeseen sisältyy IBM Bluemix Advanced -tuki (aiemmin nimeltään Vakiotuki). Tukea toimitetaan verkon keskusteluryhmissä ja ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä, joka on käytettävissä asiakasportaalin välityksellä osoitteessa <https://support.ibmcloud.com>. IBM antaa käyttöön IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaan, joka sisältää muiden tietojen ja prosessikuvausten ohella myös teknisen tuen yhteystiedot. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	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. Vakavuustason 1 ongelmat edellyttävät, että Asiakas voi avustaa ongelmien vianmäärityksessä joka päivä vuorokauden ympäri (24/7). Muussa tapauksessa ongelmat luokitellaan vakavuustason 2 ongelmiksi.	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 Yleiset ehdot

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

### 6.2 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.

### 6.3 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.

### 6.4 Tietoturvaan liittyvät tiedot

#### 6.4.1 Privacy Shield -järjestely

Tämä IBM SaaS -tuote kuuluu IBM:n Privacy Shield -sertifioinnin piiriin, jos Asiakas valitsee IBM SaaS -tuotteen isännöintipaikaksi Yhdysvalloissa sijaitsevan konesalin. 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).

#### 6.4.2 Henkilötiedot ja säännellyt tiedot

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. IBM SaaS -tuotetta saa käyttää Yhdysvaltain vuoden 1996 HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) -lain suojaamien Luottamuksellisten terveystietojen siirtoon tai tallennukseen ainoastaan silloin, (a) jos IBM ja Asiakas ovat solmineet soveltuvan Business Associate Agreement -sopimuksen ja (b) jos IBM toimittaa Asiakkaalle kirjallisen nimenomaisen vahvistuksen IBM SaaS -tuotteen soveltuvuudesta Luottamuksellisten terveystietojen käsittelyyn. IBM SaaS -tuotetta ei missään tapauksessa saa käyttää Luottamuksellisten terveystietojen käsittelyyn HIPAA-laissa tarkoitettuna terveydenhuollon selvitystoimistona.

#### 6.4.3 Koottujen tietojen käyttö

IBM voi valvoa Asiakkaan harjoittamaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä IBM:n sisäistä tutkimusta ja testausta varten sekä IBM SaaS -tuotteen parannusten tai laajennusten kehittämiseen tai kehittääkseen uusia palveluja tai tarjotakseen Asiakkaalle lisäpalveluja, joilla käyttökokemusta voidaan mukauttaa käyttäjien kannalta entistä mielekkäämmäksi. Tällaisten toimien yhteydessä IBM voi koota ja analysoida anonyymeja tiivistelmätietoja, jotka liittyvät Asiakkaan valtuutettujen käyttäjien harjoittamaan IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Lisäksi IBM voi laatia raportteja, tutkimuksia, analyysseja ja muita lopputuotoksia, joiden perustana on kyseinen tietojen koonti ja analysointi (yhteisnimeään Kootut tiedot). Koottujen tietojen omistusoikeudet säilyvät IBM:llä.

#### 6.4.4 Käyttäjien hallinta

IBM SaaS -tuotteen toimituksen yhteydessä Asiakasta varten luodaan yksi pääkäyttäjä. Pääkäyttäjät voivat luoda lisää käyttäjiä dashDB-konsolin avulla. Asiakas vastaa yksin konsolin avulla määritettyjen käyttäjien hallinnasta sekä näille käyttäjille määritetystä käyttöoikeustasosta.

#### 6.4.5 IBM SaaS -tuotteen tietovarannon suorasaanti

Sekä pääkäyttäjät että tavalliset käyttäjät voivat käyttää IBM SaaS -tuotteen tietovarantoa suoraan sellaisilla IBM DB2 -työasemaohjelmilla, jotka ovat ajossa IBM SaaS -tuotteen ulkopuolella. On yksin Asiakkaan vastuulla varmistaa, että tällaisen käytön tietoturva vastaa Asiakkaan vaatimuksia. Asiakas voi esimerkiksi määrittää työasemaohjelmat käyttämään SSL-yhteyksikäytäntöä verkkoliikenteen suojaamiseksi.

#### 6.4.6 Taulukkotason käytönvalvonta

IBM SaaS -tuotteessa Asiakas voi hallita joihinkin tietokantaobjekteihin, esimerkiksi taulukoihin, liittyviä käyttöoikeuksia. Asiakas vastaa yksin näiden käyttöoikeuksien määrittämisestä, hallinnasta ja tarkistuksesta.

#### 6.4.7 Valvontaraportit

Asiakas saa valvontaraportit käyttöönsä dashDB-konsolin avulla. Asiakas on yksin vastuussa raporttien käytöstä ja tulkinnasta selvittäessään sitä, onko raporteissa kuvattu toiminta luvallista.

#### 6.4.8 Salaus

Järjestelmä salaa IBM SaaS -tietokannat automaattisesti. Salauksessa käytetään AES (Advanced Encryption Standard) -standardin CBC (Cipher-Block Chaining) -tilaa ja 256-bittistä avainta. Myös

tietokannan varmistuskopiot tiivistetään ja salataan automaattisesti. Varmistuskopioiden salauksessa käytetään AES-standardin CBC-tilaa ja 256-bittisiä avaimia.

## **7. Palvelutasotavoite**

IBM SaaS -palvelua koskee seuraava IBM:n palvelutasotavoite (SLO) sen jälkeen, kun IBM on tuonut IBM SaaS -palvelun Asiakkaan saataville.

IBM toimittaa palvelutasotavoitteen (SLO) mukaisesti 99,9-prosenttisen palvelun käytettävyyden, jota mitataan seuraavasti:

- a. Sovellusten käyttömahdollisuus portaalin tai komentorivin avulla
- b. Mahdollisuus muodostaa yhteys sovelluspalveluun
- c. Yksittäisen palveluilmentymän käytettävyys

Palvelutasohyityksiä tai -raportointia ei ole saatavilla tällä hetkellä.

## Liite A

### 1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

#### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS -tuotteet sisältävät dashDB-tietokannan, joka on optimoitu verkkotapahtumien käsittelyyn (online transaction processing, OLTP). Palvelu sisältää tietokannan, johon käyttäjien tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa. Tietokantaa voi käyttää ja mallintaa käyttäjän tarpeiden mukaisesti palvelun konsolin avulla. Palvelun konsolissa käyttäjät voivat luoda taulukoita, ladata niihin tietoja ja kohdistaa kyselyjä käyttäjän lataamiin tietoihin.

##### 1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Yksi SQL-tietokanta palveluilmentymää kohden erillisessä palvelimessa, jossa on 8 Gt RAM-muistia ja 2 näennäiskeskusyksikköä. Sisältää enimmillään 500 Gt tallennustilaa tiedoille ja lokitiedostoille.

##### 1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Yksi SQL-tietokanta palveluilmentymää kohden erillisissä vikasietoisissa virtuaalipalvelimissa, joissa on 8 Gt RAM-muistia ja 2 näennäiskeskusyksikköä. Sisältää enimmillään 500 Gt tallennustilaa tiedoille ja lokitiedostoille.

##### 1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Yksi tietokanta palveluilmentymää kohden erillisessä bare metal -palvelimessa, jossa on 128 Gt RAM-muistia ja 12 suoritinydintä. Sisältää enimmillään 1 400 Gt SSD-tallennustilaa tiedoille ja lokitiedostoille.

##### 1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Yksi SQL-tietokanta palveluilmentymää kohden erillisissä vikasietoisissa bare metal -palvelimissa, joissa on 128 Gt RAM-muistia ja 12 suoritinydintä. Sisältää enimmillään 1 400 Gt SSD-tallennustilaa tiedoille ja lokitiedostoille.

### 2. Etäpalvelut

#### 2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Nämä palvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia Aloitustoimissa, joita ovat esimerkiksi seuraavat: (1) käyttötapauksiin liittyvä neuvonta, (2) raporttien, mittatietotaulujen ja muiden järjestelmätyökalujen parhaisiin käytäntöihin liittyvä valmennus, (3) alkutietojen latauksen valmisteluun, toteutukseen ja tarkistukseen liittyvä opastus ja neuvonta ja (4) muut keskeiset hallintaan ja kokoonpanoon liittyvät aiheet (yhteisnimeiltään Aloitustoimet). Palvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua tämän etäpalvelun käyttöoikeuden hankintapäivästä tai siitä päivämäärästä lukien, jona IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä (sen mukaan, kumpi näistä on myöhäisempi), riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### 2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Nämä palvelut sisältävät enintään 50 tuntia etäkonsultointia Aloitustoimissa tai muissa toimissa, jotka on määritetty ja joiden laajuudesta on sovittu hankintahetkellä vähintään yhdessä kummankin sopijapuolen hyväksymässä sopimusasiakirjassa. Palvelut hankitaan Palvelutapahtumittain, ja ne päättyvät 12 kuukauden kuluttua tämän etäpalvelun käyttöoikeuden hankintapäivästä tai IBM SaaS -tuotteen alkuperäisen tilauskauden viimeisenä päivänä (sen mukaan, kumpi näistä on aikaisempi), riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.