

## IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- **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 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 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 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  | Vastausaikataavoitteet                          | Vastausajan voimassaolo                        |
|--------------|---|---|--|
| 1            | <b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato:</b><br>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><br>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><br>Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.   | Yhden (1) työpäivän kuluessa                    | Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana |
| 4            | <b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b><br>Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.  | 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 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 -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 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.

#### **6.4 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.

#### **6.5 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.

## Liite A

### 1. Palvelun yleiskuvaus

IBM Cloud Enterprise Records on tallenteiden hallintaan tarkoitettu yksityinen pilvipalveluratkaisu, joka yhdistää sisällön, prosessit, sisällön koostamistekniikat ja verkkoyhteydet kaikkien tallenneperustaisten toimien automatisointia varten ja tukee tallenteiden koko elinkaarta luonnista aina arkistosta poistoon saakka.

Tämän tuotteen esivaatimuksena on saman tason (Bronze, Silver, Gold tai Platinum) IBM Content Foundation on Cloud -tuote.

### 2. Tarvittavat käyttöoikeudet

Asiakkaan on hankittava jäljempänä kuvattu Peruspalvelutuotteen tilaus.

#### 2.1 Peruspalvelutuotteen käyttöoikeudet

Kukin perustuote kuvaa kapasiteettia käsitellä tietty määrä tietoja ja käyttäjien toimintoja tietyn ajan kuluessa seuraavasti. Kapasiteettikuvaukset on tarkoitettu suuntaa antaviksi tiedoiksi Asiakkaalle suunniteltuihin kuormituksiin sopivan kokoonpanon valintaa varten. Toteutuneet tulokset voivat vaihdella Asiakaskohtaisesti.

##### 2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Bronze-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 50:tä samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää.

##### 2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Silver-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 250:tä samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää.

##### 2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Gold-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 1 000:tä samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää.

##### 2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Platinum-kokoonpano on mitoitettu tukemaan enintään 5 000:tä samanaikaisesti työskentelevää tietotyöntekijää.

### 3. Valinnaiset käyttöoikeudet

#### 3.1 IBM Cloud Enterprise Records -tuotteen muun kuin tuotantokäytön ympäristöt

Asiakas voi hankkia lisäilmentymän testaus- ja kehitystarkoituksiin. Cloud Enterprise Records Non-Production Environment -tuotetta ei saa käyttää tuotantotarkoituksiin.

##### 3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on kooltaan sama kuin IBM Cloud Enterprise Records Bronze -kokoonpano.

Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

##### 3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on kooltaan sama kuin IBM Cloud Enterprise Records Silver -kokoonpano.

Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

##### 3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on kooltaan sama kuin IBM Cloud Enterprise Records Gold -kokoonpano.

Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

### 3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Muun kuin tuotantokäytön ympäristön kokoonpano on kooltaan sama kuin IBM Cloud Enterprise Records Platinum -kokoonpano.

Muun kuin tuotantokäytön ympäristössä ei ole jatkuvan käytettävyyden eikä hätätilanne-elvytyksen ominaisuuksia.

### 3.2 IBM Cloud Enterprise Records 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"><li>• 4 peräkkäistä tuntia, jos on hankittu varakäyttöä varten vastaava Muun kuin tuotantokäytön ympäristön käyttöoikeus.</li><li>• Vähintään 24 peräkkäistä tuntia, jos varakäyttöä varten ei ole hankittu Muun kuin tuotantokäytön ympäristön käyttöoikeutta.</li></ul> |

## 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 tietoisiksi 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, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on palautettu. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaista 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 viittäkymmentä prosenttia (50 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

### 2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

| Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana | Korvaus<br>(% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta,<br>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 Käytettävyyden 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 98,8 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana |