

IBM WebSphere Cast Iron Live

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:

Standard Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition ja 2 sovelluspäätepistettä
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition -sovelluspäätepiestet
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition ja rajoittamaton määrä sovelluspäätepiesteitä

Enterprise Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition ja 2 sovelluspäätepistettä
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition.
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition -sovelluspäätepiestet
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition ja rajoittamaton määrä sovelluspäätepiesteitä

2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **Asennus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus on hankittava jokaista sellaista infrastruktuurin kopiota tai ilmentymää varten, jonka välityksellä IBM SaaS -tuotetta voi käyttää.
- b. **Sovellusilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Sovellusilmentymän käyttöoikeus on pakollinen kutakin IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyä Sovelluksen ilmentymää kohden. Jos Sovelluksessa on useita komponentteja, joista kullakin on erillinen tarkoituksensa ja/tai käyttäjajoukkonsa ja joista kukin voidaan yhdistää IBM SaaS -tuotteeseen tai asettaa sen hallintaan, jokainen tällainen komponentti katsotaan erilliseksi sovellukseksi. Lisäksi testaus-, kehitys-, välivaihe- ja tuotantoympäristössä ajettavat Sovellukset katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla oma käyttöoikeutensa. Tietyissä ympäristössä ajettavat useat Sovellusilmentymät katsotaan Sovelluksen erillisiksi ilmentymiksi, joilla tulee olla käyttöoikeus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteeseen yhdistettyjen Sovellusilmentymien määrää. 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 Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa 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 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

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävissä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. 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 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 x 7 |
| 2 | Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii erittäin 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 Kielletyt komponentit

Jos IBM SaaS -tuoteversio on nimeltään Standard Edition, Asiakkaalla ei ole mistään Sopimuksen ehtoista huolimatta lupaa käyttää mitään IBM SaaS -tuotteen seuraavia komponentteja tai toimintoja:

- a. Enterprise-sovelluspäätepiisteet
- b. mallien kehityspaketti
- c. hallinnan API-liittymät.

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 alihankkijoineen 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.

Liite A

1. IBM SaaS -palvelun yleiskuvaus

IBM WebSphere Cast Iron Live on usealle käyttäjälle tarkoitettu pilvipalveluympäristö, jonka työkaluilla ja resursseilla voidaan integroida pilvipalvelussa ja paikallisessa ympäristössä toimivat sovellukset. Asiakas voi valita integroitavaksi mitkä tahansa tuetut pilvipalvelussa ja paikallisessa ympäristössä toimivat sovellukset.

- a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition ja 2 sovelluspäätepistettä
Standard Edition -version avulla Asiakkaat voivat määrittää, ajaa ja hallita tiettyjä yleisiä sovellusintegraatioita, esimerkiksi yhteyksiä pilvipalveluun ja tuettuihin vakiomuotoisiin paikallisiin sovelluksiin sekä skenaarioita, jotka liittyvät tietojen synkronointiin ja siirtoon. Standard Edition sisältää mahdollisuuden yhdistää kaksi sovellusta. Sovelluspäätepisteitä voi tarvittaessa hankkia lisää. Sovelluspäätepisteet-moduuli antaa oikeuden integroida lisäsovelluksia. Rajoittamaton määrä sovelluspäätepisteitä -moduuli sisältää oikeuden integroida rajoittamattoman määrän sovelluksia.
- b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
Development Edition sisältää muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettun yhteiskäyttöisen kehitysympäristökokonaisuuden, johon kuuluu myös kehitysympäristöä koskeva rajoittamaton valtuutus integroida sovelluksia.
- c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition ja 2 sovelluspäätepistettä
Enterprise Edition sisältää Standard Edition -version toimintojen ohella esimerkiksi seuraavat lisätoiminnot: mahdollisuus yhdistää tuettuja yrityksen paikallisia sovelluksia, luoda käyttöliittymäyhdistelmiä, käyttää tietojen laatuun liittyviä ominaisuuksia, kehittää uudelleen käytettäviä mallipohjia sekä etähallita ja -valvoa ratkaisua hallintatoiminnon API-liittymien avulla. Enterprise Edition sisältää myös edellä kuvatut Standard Edition -versioon kuuluvat muunnelmat.
- d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
Development Edition sisältää muuhun kuin tuotantokäyttöön tarkoitettun yhteiskäyttöisen kehitysympäristökokonaisuuden, johon kuuluu myös kehitysympäristöä koskeva rajoittamaton valtuutus integroida sovelluksia.

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää käytön mahdollistavan ohjelmiston, jota saa käyttää ainoastaan Asiakkaan harjoittaman IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä ja IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikana.

- Secure Connector on valinnainen komponentti, jonka avulla voidaan suojata IBM SaaS -tuotteen ja palomuurin takana sijaitsevan päätepisteen välinen tietojen siirto.
- Integration Studio on valinnainen komponentti, jonka avulla käyttäjä voi suunnitella ja testata integraatioprojekteja offline-tilassa ja sitten julkaista ne IBM SaaS -tuotteeseen.

1.2 Valinnaiset ominaisuudet

Sovelluspäätepisteet-moduulin avulla voidaan integroida lisäsovelluksia ja valita sadoista pilvipalvelussa ja paikallisessa ympäristössä toimivista sovelluksista. Jos Asiakkaat tarvitsevat yhteyden useampaan kuin kahteen tuotantokäytön sovelluspäätepisteeseen, hankittavissa ovat seuraavat vaihtoehdot:

Yksittäiset päätepisteet

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition -sovelluspäätepisteet
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition -sovelluspäätepisteet

Rajoittamaton määrä päätepisteitä

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition ja rajoittamaton määrä sovelluspäätepisteitä
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition ja rajoittamaton määrä sovelluspäätepisteitä

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole Asiakkaalle takuu.

1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on liittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
 - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyksistä lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM SaaS -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää seitsemääkymmentäviittä prosenttia (75 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

| Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana | Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee) |
|--------------------------------------|---|
| < 99,5% | 10 % |
| < 99,0 % | 50 % |
| < 95,0 % | 75 % |

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

| | |
|--|--|
| 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia | = 50 prosentin Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana |
|--|--|

4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.