

## IBM Digital Recommendations

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

Nämä IBM:n kansainvälisessä Passport Advantage -sopimuksessa tai IBM:n kansainvälisessä Passport Advantage Express -sopimuksessa määritetyt SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Nämä IBM:n kansainvälisessä Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevassa sopimuksessa määritetyt SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköjä:

- a. Tuhat tuoton muuntoyksikköä (TRCU-yksikköä) on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tuoton muuntoyksikkö on valuutasta riippumaton tuoton mittayksikkö, jota käytetään IBM SaaS -tuotteiden lisensoinnissa. Valuutasta riippuvaiset Tuottojen määrät on muunnettava RCU-yksiköiksi osoitteessa [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table) olevan taulukon mukaisesti. Kukin TRCU-käyttöoikeus edustaa tuhatta RCU-yksikköä. TRCU-käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsiteltävien tai hallinnoimien Tuottojen määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. Miljoona palvelinkutsua (MSC-kutsut) on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelinkutsulla tarkoitetaan seurattavan vierailijan yhtä oikeushenkilön tunnusta kohden alulle panemia tietoja, jotka välitetään käsiteltäväksi IBM SaaS -tuotteeseen merkityn tapahtuman perusteella. Eri oikeushenkilöiden tunnusten nimissä käsitelty Palvelinkutsu lasketaan erilliseksi Palvelinkutsuksi kutakin erillistä oikeushenkilön tunnusta kohden. Oikeushenkilön tunnus erottelee IBM SaaS -tuotteen tietojen käyttöoikeudet ja/tai valvoo niitä. Tiedot voivat olla Asiakkaan yhden tai usean Web-sivuston käsiteltyjä tietoja. Yksi MSC-käyttöoikeus vastaa yhtä miljoonaa Palvelinkutsua. Million Server Call -käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana käsiteltyjen Palvelinkutsujen määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.  
Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Asiakastunnuksella tarkoitetaan samaa kuin Oikeushenkilön tunnuksella.
- c. 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.

- d. Kymmenentuhannen Yhdysvaltain dollarin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Yhdysvaltain dollarin myyntituotto on kymmeninäuhansina Yhdysvaltain dollareina (USD) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Yhdysvaltain dollareina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- e. Kymmenentuhannen euron myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen euron myyntituotto on kymmeninäuhansina euroina ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, euroina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- f. Kymmenentuhannen Englannin punnan myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Englannin punnan myyntituotto on kymmeninäuhansina Englannin puntina (GBP) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Englannin puntina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- g. Miljoonan jenin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Miljoonan jenin myyntituotto on miljoonina Japanin jeneinä ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Japanin jeneinä laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- h. Kymmenentuhannen Kanadan dollarin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Kanadan dollarin myyntituotto on kymmeninäuhansina Kanadan dollareina (CAD) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Kanadan dollareina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- i. Kymmenentuhannen Australian dollarin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Australian dollarin myyntituotto on kymmeninäuhansina Australian dollareina (AUD) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Australian dollareina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- j. Kymmenentuhannen Singaporen dollarin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Singaporen dollarin myyntituotto on kymmeninäuhansina Singaporen dollareina (SGD) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Singaporen dollareina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- k. Kymmenentuhannen Brasilian realin myyntituotto on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Kymmenentuhannen Brasilian realin myyntituotto on kymmeninäuhansina Brasilian realeina (BRL) ilmaistu tuotto, jonka Asiakas on IBM SaaS -tuotteen seurannan mukaan hankkinut seurattavien verkkohankkeiden avulla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana hankittujen, Brasilian realeina laskettujen myyntituottojen yhteismäärää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

### **3. Maksut ja laskutus**

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### **3.1 Asennus**

##### **IBM Product Recommendations Analytics Independent -kerta-asennus / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent -kerta-asennus**

IBM veloittaa asennuksesta kertamaksun IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS -tuotteen alkuperäisen toimituksen yhteydessä. Hinnat ja laskutusehto määritetään Sopimusasiakirjassa, ja laskutus tapahtuu tämän mukaisesti.

#### **3.2 Osittaiset kuukausimaksut**

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta ja sisällytetään ensimmäiseen laskuun. Osittaiset kuukausimaksut lasketaan vajaan kuukauden jäljellä olevien päivien perusteella alkaen päivästä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä.

#### **3.3 Ylitysmaksut**

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö minä tahansa yritystoiminnan (kalenterivuoteen perustavana) vuosineljänneksenä ylittää kolme (3) kertaa Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti.

#### **3.4 (Henkilötyövoimaan perustuvat) etäpalvelut**

Etäpalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisen veloitusmittayksikön perusteella, ja ne laskutetaan tilattaessa. Palvelut päättyvät 90 päivän kuluttua hankintapäivästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

### **4. Etäpalvelut**

#### **4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding -palvelut / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding -palvelut**

Sisältävät enintään 48 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta, koulutusta ja kokoonpanon määritystä, joilla Asiakkaita perehdytetään soveltuvin osin IBM Product Recommendations-, IBM Coremetrics Intelligent Offer-, IBM Product Recommendations Analytics Independent- tai IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent -tuotteeseen.

#### **4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding -palvelut / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding -palvelut**

Sisältävät enintään 48 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta, koulutusta ja kokoonpanon määritystä, joilla Asiakkaita perehdytetään IBM Content Recommendations- tai IBM Coremetrics Content Recommendations -tuotteeseen.

#### **4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization**

Sisältää enintään 20 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta ja tukipalveluja, joiden avulla pyritään optimoimaan sellaisten Asiakkaiden IBM Product Recommendations-, IBM Coremetrics Intelligent Offer-, IBM Content Recommendations- tai IBM Coremetrics Content Recommendations -tuotteen kokoonpano ja käyttö, joille perehdytys (Onboarding) on jo tehty tai joille optimointi tehdään perehdytyksen yhteydessä.

### **5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot**

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

#### **5.1 Automaattinen uusiminen**

Jos Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa mainitaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM-yhteistyökumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttöoikeustodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi

uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöoikeustodistuksessa mainitun Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

## 5.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttöoikeussopimuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikekumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

## 5.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa mainitaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päättyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

## 6. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Teknisen tuen tiedot ovat seuraavassa URL-osoitteessa: <http://www.ibm.com/support>.

## 7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. Asiakkaalle toimitetaan IBM:n arvioinnin perusteella Asiakkaan suositustarpeiden edellyttämä määrä Asiakastunnuksia. Tarvittaessa Asiakkaalle toimitettava määrä voi olla 1–50 ClientID-tunnusta ilman eri maksua.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange soveltuvin osin Asiakastunnuksittain
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import soveltuvin osin sekä tietojen tuonnin vakiomoduulit (Category Definition File, Enterprise Products Report ja Forecast Metrics).

### 7.2 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-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.

### 7.3 Safe Harbor -sertifiointi

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausemaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.4 Evästeet

Asiakas hyväksyy sen, että IBM saattaa evästeiden ja jäljitystekniikoiden avulla kerätä henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja kootessaan käyttöä koskevia tilastotietoja ja muita tietoja, joiden tarkoituksena on auttaa parantamaan käyttökokemusta ja/tai mukauttaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Tietojen keruussa noudatetaan seuraavassa tietosuojalausumassa esitettyjä käytäntöjä: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **7.5 Johdannaishyötyjen sijainnit**

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää saavan hyötyä IBM SaaS -järjestelmästä. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -järjestelmän 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.

## **7.6 Palvelutasosopimus**

Jos soveltuva Palvelutasosopimus (SLA) on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa, IBM SaaS -tuotteen toimitusta koskevat näihin ToU-ehtoihin Liitteenä B sisällytetty SLA-sopimus ja siinä mainitut korvaukset. SLA-sopimuksessa mainitut korvaukset ovat Asiakkaan ainoa kyseisessä sopimuksessa määritettyjä palvelutasositoumuksia koskeva korvaus.

## Liite A

IBM Digital Recommendations -ratkaisujen avulla Asiakkaat voivat automatisoida ja optimoida yksilöllistettyjen tarjoussuosittelun laadintaa. Digital Recommendations -palvelu tukee sekä tuotteiden (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) että yleisen sisällön (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) tarjousoptimointia. Palvelut lisensoidaan erillisinä ratkaisuuina.

Content Recommendations automatisoi ja optimoi yksilöllisten sisältöehdotusten laadinnan Asiakkaan Web-sivustossa. Content Recommendations -käyttöliittymän avulla voidaan täyttää Asiakkaan tarpeet määrittämällä sisältösuositusstrategia ja asiakaskohtaisia liiketoimintasääntöjä.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatisoi ja optimoi yksilöllistettyjen tuotesuosittelun laadinnan Asiakkaan Web-sivustossa, sähköpostikampanjoissa ja muissa markkinointikanavissa. Product Recommendations / Intelligent Offer -käyttöliittymän avulla voidaan täyttää Asiakkaan tarpeet laatimalla suositusstrategia. Liiketoimintasääntöjen hallintaosa sisältää graafisen käyttöliittymän, jossa voidaan määrittää monipuolisia liiketoimintasääntöjä. Sääntöjen avulla voidaan ohittaa ratkaisun samankaltaisuusalgoritmien tekemät tuotesuosittelut tai muokata niiden yksityiskohtia. Hallintaosa sisältää myös A/B-testausosan, joka on suunniteltu A/B/C & D -testien ajon varten. Testeillä voidaan selvittää eri tuotesuositusstrategioiden suhteellinen vaikutus sivuston vierailijoiden asiakkaaksi saamiseen.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent sisältää samat palvelut kuin Product Recommendations / Intelligent Offer, mutta tällöin IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics -tilaus ei ole pakollinen.

## Liite B

Tämä Palvelutasosopimus (SLA-sopimus) koskee seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Tätä IBM:n Asiakkaille toimittamaa Palvelutasosopimusta (SLA-sopimus) koskevat seuraavassa kuvatut ehdot. SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan.

### 1. Määritelmät

- a. "Sovelluksen seisonta-aika" tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämien sovellusliittymäosien käyttäjät eivät pysty käyttämään Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet. Selvennyksenä todetaan, että Seisonta-aikaa ei ole silloin, kun kuka tahansa käyttäjä voi käyttää Palvelun kaikkia niitä osa-alueita, joihin tällä on asianmukaiset käyttöoikeudet.
- b. "Valtuutettu yhteyshenkilö" tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- c. "Käytettävyyshyvitys" tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateet. Käytettävyyshyvitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena Palvelun tulevien tilausmaksujen laskusta.
- d. "Vaade" tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakkaan Valtuutettu yhteyshenkilö lähettää IBM:lle tämän SLA-sopimuksen ehtojen mukaisesti ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- e. "Sopimuskuukausi" tarkoittaa jokaista Palvelukauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 12.00 (GMT) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 11.59 (GMT).
- f. "Asiakas" tarkoittaa Palvelut suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn Palvelusopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, ei myöskään maksuvelvoitteita.
- g. "Seisonta-aika" tarkoittaa Sovelluksen seisonta-aikaa ja/tai Saapuvien tietojen käsittelyn seisonta-aikaa, joka koskee vastaavaa, jäljempänä olevassa taulukossa esitettyä Palvelutasoa. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana Palvelu ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - järjestelmän suunniteltu seisonta-aika
  - ylivoimainen este (force majeure)
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa Palvelua käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
  - vaadittujen järjestelmäkokoontien ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
- h. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- i. "Ylivoimainen este" tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloo, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaisoimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia Palvelun käytön estäviä seikkoja, jotka eivät kohtuullisin ponnistuksin ole olleet IBM:n hallittavissa.

- j. "Saapuvien tietojen keruun seisonta-aika" (jos sovellettavissa) tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana Palvelu ei kykene keräämään saapuvia tietoja Palvelussa olevien saapuvien tietojen käsittelyelementtien välityksellä.
- k. "Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika" tarkoittaa Palvelun suunniteltua käyttökatkosta palvelun ylläpitotoimia varten.
- l. "Palvelu" tarkoittaa Palvelua, jota tämä SLA-sopimus koskee. Palvelu on eritelty tämän SLA-sopimuksen ensimmäisellä sivulla.
- m. "Palvelutaso" tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

## 2. Käytettävyyshyvitykset

Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että Asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen Palvelun IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöistä ohjeistetaan. Tapahtumasta ja sen ensimmäisestä ilmenemiskerrasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman viannäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnot edellyttävät. Pyyntö on kirjattava kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta Palvelun käyttöön.

Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.

Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on toimitettava IBM:lle kaikki Vaadetta koskevat, kohtuudella edellytettävät tiedot, mukaan lukien rajoituksitta yksityiskohtaiset kuvaukset kaikista asiaankuuluvista Tapahtumista sekä Palvelutasosta, joka ilmoituksen mukaan on alittunut.

IBM mittaa kunkin Sopimuskuukauden ajalta sisäisesti yhdistetyn kokonaisseisonta-ajan, joka koskee vastaavaa, jäljempänä olevassa taulukossa esitettyä Palvelutasoa. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. Jos Asiakas ilmoittaa samanaikaisesta Sovelluksen seisonta-ajan ja Saapuvien tietojen käsittelyn seisonta-ajan tapahtumasta, IBM käsittelee päällekkäisiä Seisonta-aikoja yhtenä Seisonta-ajan ajanjaksona, ei kahtena erillisenä Seisonta-ajan ajanjaksona. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevissa taulukoissa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneistä samoista Tapahtumista.

Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä Palveluissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvitys lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen Palvelun kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen Palveluun. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvityksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin Palvelulle Sopimuskuukauden aikana.

Jos Asiakas on hankkinut Palvelun valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu Palvelun toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan Palvelun Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.

Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtakymmentä prosenttia (20 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa Palvelusta IBM:lle.

IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.

**TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.**



### 3. Palvelutasot

Palvelu	Sovellettava Palvelutaso	
	Sovelluksen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Saapuvien tietojen keruun käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	K	K
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	K	K
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	K	K

Saavutettu Palvelutaso Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyysshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	12 %
Alle 97,000 %	20 %

Saavutetun palvelutason prosenttiluku lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla. Tuloksena saatava murtoluku ilmoitetaan prosenttilukuna.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuutin Seisonta-aika = 43 150 minuuttia <hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 % Käytettävyysshyvitys, jonka perusteena on 99,884 %:n Saavutettu palvelutaso
--	---

### 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 IBM:n Asiakkaan käyttäjät tai vieraat tai Palveluun osallistuvat tahot
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytäntöjen tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia veloitteitaan, mukaan lukien mikä tahansa maksuveloitteen rikkominen.