

IBM Coremetrics Web Analytics

Nämä IBM:n käyttöehdot täydentävät 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) ehtoja. Lue huolellisesti nämä IBM SaaS -tuotteen käyttöehdot (Käyttöehdot tai ToU-ehdot), ennen kuin käytät IBM SaaS -tuotetta ja mitään siihen liittyvää Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa. Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa vasta hyväksyttyään nämä Käyttöehdot. Asiakas hyväksyy nämä Käyttöehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen tai Käytön mahdollistavan ohjelmiston, käyttämällä niitä tai napsauttamalla Hyväksyn (Accept) -painiketta.

JOS HENKILÖ HYVÄKSYY NÄMÄ EHDOT ASIAKKAAN PUOLESTA, HÄN VAKUUTTAA JA TAKAA, ETTÄ HÄNELLÄ ON TÄYDET VALTUUDET SITOUTTAA ASIAKAS NÄIHIN KÄYTTÖEHTOIHIN. JOS HENKILÖ EI HYVÄKSY NÄITÄ EHTOJA TAI HÄNELTÄ PUUTTUVAT TÄYDET VALTUUDET SITOUTTAA ASIAKAS NÄIHIN KÄYTTÖEHTOIHIN, ASIAKKAAN EI TULE MILLÄÄN TAVALLA KÄYTTÄÄ IBM SAAS -TUOTTEEN OSANA TARJOTTUJA TOIMINTOJA TAI OSALLISTUA NIIHIN EIKÄ KÄYTTÄÄ MITÄÄN KÄYTÖN MAHDOLLISTAVAA OHJELMISTOA.

Osa 1 – Yleiset ehdot

1. Tarkoitus

Nämä IBM SaaS -tuotteen Käyttöehdot (Käyttöehdot) koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Termi "IBM SaaS" viittaa ainoastaan näihin ToU-ehdoin liittyvissä käyttötarkoituksissa nimenomaiseen IBM SaaS -tuotteeseen, joka mainitaan tässä Osassa 1.

Asiakkaalla on oikeus käyttää IBM SaaS -tuotetta vain voimassa olevan Tilauskauden aikana.

2. Määritelmät

Isolla alkukirjaimella alkavat ilmaukset, joita ei ole määritetty näissä Käyttöehdoissa, määritetään Sopimuksessa. Näissä ToU-ehdoissa termi "Ohjelma" sisältää termin "ohjelma" siten kuin kyseisiä termejä mahdollisesti käytetään sovellettavassa Sopimuksessa ja termi "Sopimusasiakirja" sisältää termin "IBM SaaS -tarjous".

Käytön mahdollistava ohjelmisto – tarkoittaa mitä tahansa Ohjelmaa ja siihen liittyvää aineistoa, jotka IBM tai kolmas osapuoli toimittaa Asiakkaalle osana IBM SaaS -tuotetta ja joiden tarkoituksena on helpottaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä.

Tietosuojakäytäntö – tarkoittaa Tietosuojakäytäntöä, joka on esitetty Internet-osoitteessa <http://www.ibm.com/privacy>, ja siihen myöhemmin tehtäviä muutoksia.

3. Yleiset maksuihin liittyvät ehdot

3.1 Mittausarvot

Miljoona palvelinkutsua (MSC-kutsut) on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. MSC-kutsut tarkoittaa yhtä (1) miljoonaa Palvelinkutsua. Palvelinkutsulla tarkoitetaan seurattavan vierailijan yhtä ClientID-tunnusta kohden alulle panemia tietoja, jotka välitetään käsiteltäväksi IBM SaaS -

tuotteeseen merkityn tapahtuman perusteella. Eri ClientID-tunnusten nimissä käsitelty Palvelinkutsu lasketaan erilliseksi Palvelinkutsuksi kutakin erillistä ClientID-tunnusta kohden. ClientID-tunnus erottelee IBM SaaS -tuotteen tietojen käyttöoikeudet ja/tai valvoo niitä. Tiedot voivat olla Asiakkaan yhden tai usean Web-sivuston käsiteltyjä tietoja. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana käytetyn Miljoonan palvelinkutsujen määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Miljoona markkinointikontaktia (MMI-kontaktit) on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. MMI-kontaktit tarkoittaa yhtä (1) miljoonaa kerättyä ja käsiteltyä markkinointikontaktia. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana käytettyjen MMI-kontaktien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Oikeushenkilön tunnus on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Oikeushenkilön tunnus on yksilöllinen tunnus, johon voidaan SaaS-ympäristössä viitata eri termeillä. Niitä voivat olla muun muassa IBM SaaS -tuotteen ClientID-tunnus, kumppanin tunnus, tavarantoimittajan tunnus, alihankkijan tunnus tai EDI-tunnus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteessa yksilöityjen Oikeushenkilön tunnuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

IBM SaaS -tuotteessa Oikeushenkilön tunnus (kutsutaan SaaS-käytössä usein ClientID-tunnukseksi) erottelee IBM SaaS -tuotteen tietojen käyttöoikeudet ja/tai valvoo niitä. Tiedot voivat olla yhden tai usean Web-sivuston käsiteltyjä tietoja. Oikeushenkilön tunnuksia tulee hankkia lisää, jos Asiakas ylittää IBM SaaS -tuotteen mukana tulevien oikeuksien määrän.

Palvelutapahtuma on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja, joita voivat olla muun muassa koulutustapahtuma, liiketoiminnan analyysi tai toimitettavaan aineistoon perustuva palvelutapahtuma. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

3.2 Maksut ja laskutus

3.2.1 Asennus

IBM SaaS -tuotteen ensimmäisen hankinnan yhteydessä sovelletaan kertaluonteista asennusmaksua. Hinta ja laskutusehto määritetään Sopimusasiakirjassa, ja laskutus tapahtuu tämän mukaisesti.

3.2.2 Laskutustavat

Tämän SaaS-tuotteen Tilauskauden voi tilata enintään kuudenkymmenen (60) kuukauden pituisena.

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa. IBM SaaS -tuotteen tilausmaksun laskutustavat ovat seuraavat:

- a. Koko tilattu kausi etukäteen
- b. Kuukausittain (jälkikäteen)
- c. Neljännesvuosittain (etukäteen)
- d. Vuosittain (etukäteen)

Valittu laskutustapa on voimassa sen kauden ajan, joka on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa. Laskutuskausittain maksettava summa määräytyy vuositilausmaksun ja vuoteen sisältyvien laskutuskausien mukaan.

3.2.3 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.

3.2.4 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. Jos Asiakas hankkii tuotteen yritystoiminnan tietyn vuosineljänneksen aikana, ylitys suhteutetaan vastaavasti.

3.2.5 On Demand -asennus

On Demand -asennuksen osat laskutetaan, kun IBM on saanut tilauksen. Niiden maksuehdot on määritetty Sopimuksessa tai Sopimusasiakirjassa.

3.2.6 (Henkilötyövoimaan perustuvat) etäpalvelut

Lisäetäpalvelujen hinta ja laskutusehto määritetään Sopimusasiakirjassa. Laskutus tapahtuu tämän mukaisesti.

4. Tilin luonti ja käyttöoikeus

Kun IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät rekisteröivät käyttöönsä tilin (Tili), IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle Tilin tunnuksen ja salasanan. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät ylläpitävät Tilin tietojaan ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus pyytää, että mitkä tahansa Henkilötiedot, jotka on annettu Tilin rekisteröinnin tai IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä, oikaistaan tai poistetaan Tilin tiedoista. Tällöin kyseiset tiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat Tilin tunnusta ja salasanaa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Tiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

5. Vaihtotuotteet

Tietyistä IBM SaaS -tuotteista saa alennusta, jos ne hankitaan korvaamaan IBM SaaS -tuotteet, jotka täyttävät määritetyt ehdot. Asiakas hyväksyy sen, että IBM irtisanoo Asiakkaan käyttöoikeuden korvattuun IBM SaaS -tuotteeseen, kun Asiakkaalle on toimitettu käyttöoikeus korvaavaan IBM SaaS -tuotteeseen.

6. Käytön mahdollistava ohjelmisto

Tähän IBM SaaS -tuotteeseen saattaa sisältyä Käytön mahdollistava ohjelmisto, jonka toimittaa IBM tai kolmas osapuoli. Jos Asiakas noutaa tai asentaa minkä tahansa Käytön mahdollistavan ohjelmiston, Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä kyseistä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin mahdollistamaan tai helpottamaan Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöä. Jos Käytön mahdollistavassa ohjelmistossa on erillinen lisenssisopimus (esimerkiksi IBM:n takuun piiriin kuulumattomia ohjelmia koskeva käyttöoikeussopimus eli IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs tai ILAN tai muu IBM:n tai kolmannen osapuolen lisenssisopimus), kyseinen sopimus koskee Käytön mahdollistavan ohjelmiston käyttöä asennuksen ja noudon aikana. Hyväksymällä nämä ToU-ehdot taikka noutamalla, asentamalla tai käyttämällä Käytön mahdollistavaa ohjelmistoa Asiakas hyväksyy kyseisen sopimuksen ehdot.

IBM SaaS -tuotteeseen sisältyvä Käytön mahdollistava ohjelmisto:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel.

7. On Demand -asennus

IBM SaaS -tuotteen On Demand -asennuksen osat ovat Asiakkaan tilattavissa tarpeen mukaan, ja niitä koskevat näiden ToU-ehtojen, Sopimuksen ja kaikkien sovellettavien Sopimusasiakirjojen ehdot.

IBM SaaS -tuotteen osana ovat tilattavissa seuraavat On Demand -asennuksen osat:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation.

8. (Henkilötyövoimaan perustuvat) etäpalvelut

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Sisältävät enintään 40 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta, koulutusta ja kokoonpanon määrittystä, joilla Asiakkaita perehdytetään IBM Coremetrics Web Analytics -tuotteeseen. Palvelut päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.2 IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding -palvelut

Sisältävät enintään 10 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta, koulutusta ja kokoonpanon määrittystä, joilla Asiakkaita perehdytetään IBM Coremetrics LIVEmail -tuotteeseen. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding -palvelut

Sisältävät dynaamista toimitusta käytäville asiakkaille enintään 48 tuntia etäkonsultointia, parhaiden käytäntöjen opastusta, koulutusta ja kokoonpanon määritystä, joilla Asiakkaita perehdytetään IBM Coremetrics Content Recommendations -tuotteeseen. Rakenteetonta toimitusta käyttävillä asiakkailla tuntimäärä on enintään 40 tuntia. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit -palvelut

Sisältävät enintään 16 tuntia Asiakkaan Web-sivuston etäanalyysia tunnisteiden optimointia varten. Tähän voi sisältyä siihen rajoittumatta parhaiden käytäntöjen opastusta ja tunnistevaatimusten määritystä sekä tunnistepuutteiden selvitystä. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis -palvelut

Sisältävät enintään 48 tuntia opastusta kehittyneiden analyysikeinojen käytössä, jolla tähdätään tarkkaan ymmärrykseen sivuston tuloksista sekä keskeisten ongelmien ja asiakkaiden poistumiskohtien tunnistamiseen. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis -palvelut

Sisältävät enintään 48 tuntia kävijälajien ja kanavien toiminnan perusteellista analysointia asiakkaan koko sivustossa, saapumisesta poistumiseen. Tähän tuotteeseen sisältyvät myös sivuston toimintakunnon arviointi asiakaskokemuksen elinkaaren näkökulmasta sekä mahdollisuus parantaa kävijäkokemusta keskeisissä käännekohtissa. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation -palvelut

Sisältävät enintään 50 tuntia nopeutettua vertailutietojen keruuta. Tämä tehdään toimittamalla mukautettu yleiskäyttöinen Javascript-tiedosto, jolla selvitetään asiakkaan tunnistevaatimukset. Lisäksi toimitetaan ohjeet Javascript-tiedoston ylläpitoa varten. Palvelut hankitaan Web-verkkoalueittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators -workshop

Tässä enintään 40 tuntia koulutusta sisältävässä workshopissa avustetaan uusia ja nykyisiä asiakkaita käyttämään tietoja analysoinnin ja päätöksenteon apuna. Workshopissa annetaan neuvontaa toiminnan tärkeimmistä suorituskykyindikaattoreista sekä siitä, miten raportteja voi hyödyntää liiketoimintatavoitteiden tukemiseen. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.9 IBM Coremetrics Explore -workshop

Tämä enintään 40 tuntia koulutusta sisältävä workshop auttaa asiakkaan liiketoimintajohtajia käyttämään tietoja aiempaa tehokkaammin analysoinnin apuna sekä laatimaan ominaisuuksiin perustuva tunniste-strategia, joka antaa parhaat analyysitulokset. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.10 IBM Coremetrics Enablement -workshop

Tässä enintään 30 tuntia koulutusta sisältävässä workshopissa avustetaan uusia ja nykyisiä asiakkaita lisäämään Web-sivuston tunnisteet asianmukaisesti itse sen sijaan, että he joutuisivat käyttämään tehtävään käyttöönottoon erikoistunutta insinööriä. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File -workshop

Tässä enintään 32 tunnin workshopissa avustetaan asiakasta luomaan selkeä markkinoinnin luokitteluympäristö, joka toimii markkinointiraportteihin käytettyjen tietojen tukena. Palvelut hankitaan ClientID-tunnuksittain, ja ne päättyvät 90 päivän kuluttua hankintahetkestä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

9. IBM SaaS -tuotteen keskeytys ja irtisanominen

9.1 Keskeytys

9.1.1 Käyttäjätilin keskeytys

Jos IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä rikkoo Käyttöehtoja, Sopimusta tai Hyväksyttävää käyttötapaa, syyllistyy IBM:n immateriaaliomaisuuden väärinkäyttöön tai rikkoo sovellettavaa lakia, IBM pidättää oikeuden milloin tahansa keskeyttää tai peruuttaa rikkomukseen syyllistyneen IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuden ja/tai poistaa kyseisen käyttäjän Sisällön. IBM ilmoittaa Asiakkaalle kaikista keskeytys- ja peruutustoimista.

9.1.2 Asiakkaan tilin keskeytys

Jos Asiakkaan maksu on vähintään 30 päivää myöhässä (paitsi maksuissa, jotka ovat perustellun ja vilpittömän kiistan alaisia), IBM pidättää muiden oikeuksiensa ja korvaustensa lisäksi oikeuden keskeyttää Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen ilman velvoitteita Asiakasta kohtaan, kunnes myöhästyneet summat on maksettu kokonaisuudessaan, sillä ehdolla, että keskeytys ei tule voimaan, ellei IBM ole toimittanut Asiakkaalle vähintään 10 arkipäivää etukäteen kirjallista ilmoitusta maksun myöhästymisestä.

9.2 Irtisanominen

IBM voi irtisanoa Asiakkaan käyttöoikeuden IBM SaaS -tuotteeseen sopimusrikkomuksen vuoksi, jos Asiakas ei noudata Sopimuksen ehtoja tai näitä ToU-ehtoja eikä tilannetta korjata kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut asiasta IBM:ltä kirjallisen ilmoituksen. Kun irtisanominen tulee voimaan, Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus ja muut tuotteeseen liittyvät oikeudet peruuntuvat ja päättyvät. Tällaisessa tilanteessa Asiakkaan sekä Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien on lopetettava IBM SaaS -tuotteen käyttö ja tuhottava hallussaan tai hallinnassaan olevat tuotteeseen liittyvät Käytön mahdollistavan ohjelmiston kopiot.

10. Tilauskauden uusiminen

10.1 Tilauskauden automaattinen uusiminen

IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen piiriin kuuluvien asiakkaiden Sopimuksen kohdan 3.5.4 kahden ensimmäisen kappaleen ehdot: Tätä IBM SaaS -tuotetta koskevat Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen ja Valikoidun tukipalvelun vuosittainen uusiminen sekä sovellettavat Maakohtaiset ehdot lukuun ottamatta sitä, että näitä Käyttöehtoja sovellettaessa

- a. ilmaukset "Ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut" tai "Valikoitu tukipalvelu" korvataan ilmauksella "IBM SaaS -tuotteen Tilauskausi"
- b. Asiakkaan on toimitettava IBM:lle yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen sovellettavan Tilauskauden päättymistä kirjallinen peruutusilmoitus, jos Asiakas haluaa estää IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden automaattisen uusimisen.

10.2 Asiakkaan uusittava

IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM SaaS -tuotteita koskevan sopimuksen piiriin kuuluville asiakkaille ei tehdä IBM SaaS -tuotteen uusimista ensimmäisen Tilauskauden lopussa kyseisen Sopimuksen (mukaan lukien maakohtaiset ehdot) mahdollisesti sisältämistä ristiriitaisista ehdoista huolimatta. Voidakseen jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä ensimmäisen Tilauskauden jälkeen Asiakkaan tulee hankkia IBM SaaS -tuotteen uusi tilaus joko IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen ehtojen mukaisesti sen perusteella, kumpaa sopimusta sovelletaan.

11. Häätätilanteen edellyttämä ylläpito ja määräaikainen ylläpito

IBM voi tehdä säännöllisiä ylläpitotoimia IBM:n määrittämien ylläpitoajankohtien aikana. Muut suunnitellut ja ennakoimattomat käyttökatkokset ovat mahdollisia.

IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä näinä ajankohtina.

12. Päivitykset: automaattisiin päivityksiin sovellettavat ehdot ja valtuutus automaattisiin päivityksiin

Nämä Käyttöehdot koskevat kaikkia IBM SaaS -tuotteen parannuksia, muutoksia, muunnelmia, korjauksia, päivityksiä, täydennyksiä, lisäosia ja korvaavia tuotteita (yhteisnimitys "Päivitykset"), joita IBM saattaa

toimittaa tai tuoda saataville IBM SaaS -tuotetta varten. Tämän lisäksi Päivityksiin sovelletaan niiden mahdollisia omia lisäehtoja, jotka IBM toimittaa. Asiakas valtuuttaa IBM:n automaattisesti lähettämään, käsittelemään, asentamaan ja muulla tavalla toimittamaan Päivitykset IBM SaaS -tuotteeseen ilman ennakoilmoitusta tai Asiakkaan erillistä suostumusta. IBM tekee toimet vakiintuneiden käytäntöjensä mukaisesti. IBM:llä ei ole velvollisuutta laatia, toimittaa tai asentaa Päivityksiä, eikä mitään Käyttöehtojen ehtoista pidä tulkita tällaiseksi velvollisuudeksi.

13. Käyttöehtojen päivitykset

IBM pidättää oikeuden milloin tahansa myöhemmin muokata näitä Käyttöehtoja pakottavan lainsäädännön määräämällä tavalla sekä niiden Päivitysten edellyttämällä tavalla, joita IBM saattaa Tilauskauden aikana toimittaa tai tuoda saataville IBM SaaS -tuotetta varten. Tällöin IBM toimittaa Asiakkaalle ilmoituksen muutetuista ehtoista vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen. Tilausten uusimisia koskevat uusimisen ajankohtana voimassa olevat Käyttöehdot.

14. 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/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html.

15. Tietosuoja ja tietoturva

15.1 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on ainoana rekisterinpitäjänä vastuussa kaikkien sellaisten sovellettavien tietosuojalakien ja vastaavien lakien noudattamisesta, jotka säätelevät Asiakkaan IBM:lle toimittamien tai välittämien Henkilötietojen ja erityisluokkiin kuuluvien tietojen käsittelyä, siten kuin esimerkiksi direktiivissä 95/46/EY (siihen rajoittumatta) ja sen täytäntöönpanoon liittyvissä laeissa on määritetty.

Asiakas sitoutuu hankkimaan kaikki lainsäädännön edellyttämät suostumukset, valtuutukset ja hyväksynyt sekä tekemään kaikki tarvittavat ilmoitukset ennen (i) Henkilötietojen sisällytystä Sisältöön ja (ii) Käytön mahdollistavan ohjelmiston ja IBM SaaS -tuotteen käyttöä.

Asiakas vahvistaa ja hyväksyy sen, että Asiakas on yksin vastuussa Sisältöön sisällytetyistä Henkilötiedoista, myös IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien kolmansille osapuolille luovuttamista tiedoista. Asiakas vastaa yksin sen selvittämisestä, mihin tarkoitukseen ja miten IBM käsittelee mahdollisia Henkilötietoja näiden Käyttöehtojen mukaisesti. Asiakas vastaa myös siitä, että käsitellessään Henkilötietoja Asiakkaan ohjeiden mukaisesti IBM ei toimi sovellettavan tietosuojalainsäädännön vastaisesti.

IBM SaaS -tuotetta ei ole tarkoitettu minkään Arkaluonteisten henkilötietojen tai Luottamuksellisten terveystietojen (määritetty jäljempänä) säilytykseen tai vastaanottoon missään muodossa. Asiakas sitoutuu korvaamaan kohtuulliset kustannukset ja muut kulut, joita IBM:lle voi aiheutua, jos tällaisia tietoja toimitetaan IBM:lle tai jos IBM kadottaa tai tuo julki tällaisia tietoja. Asiakkaan korvausvelvollisuuteen kuuluvat myös kolmansien osapuolten mahdollisten vaateiden aiheuttamat kulut. Arkaluonteiset henkilötiedot tarkoittavat 1) Henkilötietoja, joiden paljastuminen johtaisi vaatimukseen ilmoittaa tietomurrosta ja joita ovat esimerkiksi taloustiedot, henkilötunnus tai muu viranomaisten myöntämä tunnusnumero (esimerkiksi ajokortin tai passin numero), pankkitilin numero, luotto- tai debit-maksukortin numero, ja 2) Henkilötietoja, jotka koskevat rodullista tai etnistä alkuperää, seksuaalista suuntautuneisuutta, poliittisia mielipiteitä, uskonnollisia, maailmankatsomuksellisia tai elämäntarkastuksellisia uskomuksia tai toimia taikka ammattiyhdistyksen jäsenyyttä. Luottamuksellisia terveystietoja ovat Yhdysvaltain vuoden 1996 HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) -lain määritelmän mukaan "individually identifiable health information" (tiettyyn henkilöön yhdistettävissä olevat terveystiedot).

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä Sisältöä, myös mahdollisia Henkilötietoja, niin, että niitä siirretään maasta toiseen oikeushenkilöille ja maihin, joista on ilmoitettu Asiakkaalle. 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 sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>. Tarvittaessa IBM solmii myös Asiakkaan kanssa sopimuksen, joka perustuu henkilötietojen siirtoa koskeviin Euroopan unionin sopimusoikeudellisiin

vakiomallilausekkeisiin. Asiakas on yksin vastuussa sen selvittämisestä ja vahvistaa sen, että mikä tahansa näiden Käyttöehtojen mukainen Henkilötietojen siirto maasta toiseen on sovellettavan tietosuojalainsäädännön mukainen. IBM tekee kohtuullisessa määrin yhteistyötä Asiakkaan kanssa avustaessaan Asiakkaan rekisterinpitäjää siinä, että tämä täyttää lainsäädännön vaatimukset, myös pakollisten hyväksyntöjen hankinnassa.

Jos IBM muuttaa IBM SaaS -tuotteeseen kuuluvaa Henkilötietojen käsittely- tai suojaustapaa ja jos muutos vaikuttaa niin, että Asiakas ei enää noudata sitä koskevaa tietosuojalainsäädäntöä, Asiakas voi irtisanoa vaikutuksen alaisen IBM SaaS -tuotteen kuluvan Tilauskauden toimittamalla IBM:lle kirjallisen irtisanomisilmoituksen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun IBM on ilmoittanut muutoksesta Asiakkaalle. Mikään tällainen irtisanominen ei velvoita IBM:ää antamaan Asiakkaalle maksun palautusta tai hyvitystä.

15.2 IBM:n velvollisuudet

IBM käsittelee Henkilötietoja ainoastaan siinä määrin, kuin IBM SaaS -tuotteen toimitus perustellusti edellyttää, ja ainoastaan tähän tarkoitukseen.

IBM käsittelee Henkilötietoja ainoastaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen yhteydessä ja IBM:n kuvaamalla tavalla. Asiakas hyväksyy sen, että IBM:n toimittama kuvaus vastaa Asiakkaan antamia käsittelyohjeita.

Tämän Sopimuksen tai näiden ToU-ehtojen irtisanomisen jälkeen tai niiden voimassaolon päättyessä IBM tuhoaa tai palauttaa Asiakkaalle Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä kaiken Sisällön, jonka Asiakas määrittelee Henkilötiedoiksi.

Jos sovellettava tietosuojalainsäädäntö edellyttää, että Asiakas tai Asiakkaan rekisterinpitäjä luovuttaa tietoja Henkilötiedoista tai antaa niiden käyttöoikeuden jollekulle henkilölle tai asiaankuuluvalla viranomaisella, IBM tekee Asiakkaan kanssa kohtuullisessa määrin yhteistyötä tietojen luovuttamisessa tai käyttöoikeuden antamisessa.

15.3 Sisällön suojaus

Sopimuksen mahdollisesti sisältämistä ristiriitaisista ehdoista huolimatta IBM sitoutuu suojaamaan Asiakkaan Sisältöä näissä ToU-ehdoissa kuvattujen käytäntöjen ja standardien avulla.

- a. IBM ei tahallisesti luovuta tai käytä Asiakkaan Sisältöä muutoin kuin käyttääkseen ja tarjotakseen IBM SaaS -tuotetta näissä ToU-ehdoissa määritetyllä tavalla ja varmistaakseen noudattavansa sovellettavia lakeja
- b. IBM käsittelee Asiakkaan Sisältöä vain IBM SaaS -tuotteen isännöinnissä ja toiminnassa käytettävissä järjestelmissä, joissa IBM on ottanut käyttöön jäljempänä kuvatut tietoturvakäytännöt ja -menettelyt.

15.4 Tietoturvakäytännöt

IBM ottaa käyttöön ja pitää yllä IBM SaaS -tuotteen isännöinnissä ja toiminnassa käytettäviä järjestelmiä koskevia käytäntöjä ja menettelytapoja, joita saatetaan muokata aika ajoin. Niiden tarkoituksena on vähentää IBM:n järjestelmien haavoittuvuutta tahatonta tietojen menetystä, laitonta tunkeutumista, luvattonta käyttöä, tietojen paljastumista tai muutosta taikka luvattomia toimia vastaan, jotka voivat aiheuttaa haittaa Sisällölle, altistaa sen väärinkäytölle tai muutoin vahingoittaa Sisältöä tai Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttöä. IBM SaaS -tuotteeseen sovellettavien käytäntöjen ja menettelytapojen kuvaus, joka sisältää myös sovellettavat tekniikkaan ja toimintaan liittyvät toimet, on pyynnöstä Asiakkaan saatavilla. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, vastaavatko kyseiset käytännöt ja menettelytavat Asiakkaan vaatimuksia. Käyttämällä IBM SaaS -tuotetta Asiakas ilmaisee hyväksyvänsä kyseiset IBM:n käytännöt ja menettelytavat sekä sen, että ne ovat riittävät Asiakkaan tarpeisiin. Ellei IBM SaaS -tuotteen Tietoturvakäytännöissä nimenomaisesti muuta mainita, IBM ei anna mitään suojaustoimintoihin liittyviä lausuntoja tai takuita.

16. Sovellettavien vientilakien noudattaminen

Kumpikin sopijapuoli sitoutuu noudattamaan soveltuvaan tuonti- ja vientilainsäädäntöä sekä muita tuontia ja vientiä koskevia viranomaismääräyksiä, myös niitä Yhdysvaltain vienti- ja pakotesäädöksiä sekä vientikieltoja, jotka koskevat tiettyjen loppukäyttäjien harjoittamaa vientiä tai vientiä rajoituksen alaisiin käyttötarkoituksiin (mukaan lukien ydinvoimalaitokset, avaruus- ja ohjusjärjestelmät sekä kemialliset ja biologiset aseet). Asiakas takaa, että Sisältö tai sen osa ei kuulu ITAR (U.S. International Traffic in Arms Regulation) -säännösten piiriin. Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä on oikeus käyttää IBM SaaS -tuotteen toimituksen etätuessa kansainvälisiä resursseja (paikallisissa tehtävissä henkilöitä, jotka eivät ole kyseisen maan pysyviä asukkaita, sekä henkilöstöä, joka työskentelee toimipisteissä eri puolilla

maailmaa). Asiakas takaa, että mikään IBM:n käytettävissä oleva, IBM SaaS -tuotteeseen liittyvä Sisältö ei sovellettavien vientiä koskevien lakien mukaan edellytä vientilupaa tai kuulu sellaisen vientirajoituksen piiriin, joka rajoittaisi vientiä IBM:n kansainvälisille resursseille tai kansainväliselle henkilöstölle.

17. Vastuusta vapauttaminen

Asiakas sitoutuu puolustamaan ja suojaamaan IBM:ää kaikilta kolmansien osapuolten esittämiltä vaateilta, jotka perustuvat tai liittyvät 1) Asiakkaan tai kenen tahansa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Hyväksyttävän käyttötavan vastaiseen käyttöön tai 2) Sisältöön, jonka Asiakas tai kuka tahansa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä on luonut IBM SaaS -tuotteessa taikka toimittanut tai siirtänyt siihen.

18. Tekijänoikeuksien loukkaus

IBM:n käytäntönä on kunnioittaa muiden immateriaalioikeuksia. Aineiston tekijänoikeuden suojan loukkauksesta voi ilmoittaa Digital Millennium Copyright Act Notices -sivulla osoitteessa <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Takuu ja poikkeukset

19.1 Palvelutasosopimukset ja takuun poikkeukset

IBM SaaS -tuotteen toimitusta koskevat näihin ToU-ehtoihin liitetty Palvelutasosopimus (SLA-sopimus) ja siinä mainitut korvaukset. SLA-sopimuksessa mainitut korvaukset ovat Asiakkaan ainoa kyseisessä sopimuksessa määritettyjä palvelutasositoumuksia koskeva korvaus.

MAHDOLLISTEN SELLAISTEN SLA-SOPIMUKSESSA MAINITTUJEN TAKUIDEN JA LAKISÄÄTEISTEN TAKUIDEN LISÄKSI, JOITA EI VOI SULKEA POIS, IBM EI MYÖNNÄ IBM SAAS -TUOTTEELLE MITÄÄN NIMENOMAISESTI TAI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUJA TAKUITA TAI EHTOJA, MUKAAN LUKIEN RAJOITUKSITTA KAIKKI KONKLUDENTTISESTI ILMAISTUT TAKUUT TAI EHDOT TALOUDELLISESTA HYÖDYNNETTÄVYYDESTÄ, TYYDYTTÄVÄSTÄ LAADUSTA, SOVELTUVUUDESTA TIETTYYN TARKOITUKSEEN SEKÄ KAIKKI OMISTUSOIKEUTTA JA OIKEUKSIEN LOUKKAAMATTOMUUTTA KOSKEVAT TAKUUT JA EHDOT.

IBM ei takaa IBM SaaS -tuotteen keskeytymätöntä, suojattua tai virheetöntä toimintaa. IBM ei myöskään takaa pystyvänsä estämään kolmannen osapuolen IBM SaaS -tuotteelle aiheuttamia häiriöitä eikä sitä, että IBM korjaa kaikki viat.

Asiakas vastaa IBM SaaS -tuotteen käytöstä saatavista tuloksista.

20. Tuotekohtaiset IBM SaaS -ehdot

Asiakas hyväksyy sen, että IBM SaaS -tuotetta käyttäessään (i) IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät voivat asettaa näkyville IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien nimiä, tehtävänimikkeitä, yritysten nimiä ja valokuvia osana profiiliaan (Profiili), joka on muiden IBM SaaS -tuotteen Käyttäjien tarkasteltavissa, ja että (ii) Asiakas voi milloin tahansa pyytää oikaisemaan IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Profiiliin tai poistamaan sen IBM SaaS -tuotteesta, minkä jälkeen profiilitiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

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.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Asiakkaalle toimitetaan IBM:n arvioinnin perusteella Asiakkaan Internet-analysointitarpeiden edellyttämä määrä ClientID-tunnuksia. Tarvittaessa Asiakkaalle toimitettava määrä voi olla 1 - 50 ClientID-tunnusta ilman eri maksua. Jos ClientID-tunnuksia toimitetaan yli 50, lisätunnuksista peritään lisämaksu.
- IBM Coremetrics Explore (sisältää viisikymmentä (50) Explore-raporttia kuukaudessa)
- Kymmenen (10) raporttiosaa
- Neljä (4) ominaisuusikkunaa.
- IBM Coremetrics Benchmark -palvelu

- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE -profiilit
- i. IBM Coremetrics -valvontatoiminto
- j. IBM Coremetrics Enterprise -hallintanäkymä
- k. IBM Coremetrics -vientitoiminto
- l. IBM Coremetrics -ohjelman monitavusteiden merkkien tuki (sovellettaessa siirtomaksut ovat voimassa)
- m. Enintään yksi (1) ClientID-tunnus IBM Coremetrics Explore Live Reports -tuotetta varten
- n. Säilytettävät Istunnon käyttötiedot sisältävät muun muassa Vierailijan istunnon tarkat tiedot, esimerkiksi aikaleimat, luokat ja sivun tunnukset kaikista Vierailijan istunnon aikana tarkastelluista sivuista. IBM Coremetrics säilyttää Istunnon käyttötietoja kolmentoista (13) viikon ajan. Tämän jälkeen Istunnon käyttötiedot poistetaan. Tietojen liukuva säilytys vaikuttaa asennusraportointiin (raportointiin, joka edellyttää käyttäjien määrittämistä ja alkutoimia), muun muassa Kertaluonteisten raporttisegmenttien, Sivuston käyttötietojen, TruePath-tietojen, Sivustoon viittaavien linkkien analyysitietojen ja Sivustossa olevien linkkien analyysitietojen raportointiin ajanjaksoilta, jotka on jo poistettu.
- o. Säilytettävät LIVEview-raporttitiedot sisältävät muun muassa tiedot, joita on käytetty tulosten hahmonnukseen napsautusten LIVEview-peittokuvareportiksi käyttäjän valitsemalta ajanjaksolta, sekä tiedot muista sijainneista, joissa näitä tietoja käytetään, muun muassa lataus-, vienti- ja Sivunzoomausraporteista. IBM Coremetrics säilyttää LIVEview-raporttitietoja kolmentoista (13) viikon ajan. Tämän jälkeen LIVEview-raporttitiedot poistetaan.
- p. Säilytettävät Vierailijan käyttötiedot sisältävät muun muassa Vierailijan sivuhistorian sekä Vierailijaan liittyvät tuotteet, markkinointitoimet, tilaukset ja muut valikoidut toimet. IBM Coremetrics säilyttää Asiakkaan Vierailijan käyttötietoja kolmentoista (13) viikon ajan. Tämän jälkeen Vierailijan käyttötiedot poistetaan. Tietojen liukuva säilytys vaikuttaa asennusraportointiin (raportointiin, joka edellyttää käyttäjien määrittämistä ja alkutoimia), muun muassa Profiilisegmenttien analyysitietoihin ajanjaksoilta, jotka on jo poistettu.
- q. Säilytettävät LIVE-profiilitiedot sisältävät Vierailijan profiilin määritteitä, muun muassa Vierailijan rekisteröintitiedot (esimerkiksi sähköpostiosoite, sukupuoli, ikä ja koulutus) sekä Vierailijaan liittyviä kiinnekohtatietoja, kuten ensimmäisen vierailukerran päivämäärän, kumuloituvan vierailuajan ja alkuperäisen viittauslähteen. IBM Coremetrics säilyttää Asiakkaan LIVE-profiilitiedot Tilauskauden ajan.
- r. Säilytettävät Vakioraporttitiedot sisältävät parhaisiin käytäntöihin liittyviä raportteja sekä seurantatiedot, jotka IBM Coremetrics käsittelee automaattisesti joka yö ilman Asiakkaan määrittystoimia. IBM Coremetrics säilyttää Asiakkaan Vakioraportteja liukuvasti kahdenkymmenenseitsemän (27) kuukauden ajan. Liukuva säilytys vaikuttaa myös mukautettuihin raporttinäkymiin. Huomautus: Top Line Metrics -mittatiedot säilytetään Tilauskauden ajan.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Verrattuna siihen, mitä IBM Coremetrics Web Analytics -tuote sisältää, IBM Coremetrics Enterprise Analytics -tuotetta koskevat seuraavat muutokset:

- a. Tuote sisältää kaikkiaan viisikymmentä (50) Explore-raporttia kuukaudessa riippumatta siitä, kuinka moneen sivustoon Coremetrics Enterprise Analytics -tuotteen hallinta ulottuu. Jokainen lähetetty Explore-raporttipyyntö, joka on ajettu jossakin sivustossa, vähennetään yhtenä viidenkymmenen (50) raportin kiintiöstä.
- b. Tuote sisältää kymmenen (10) raporttiosaa kutakin Coremetrics Enterprise Analytics -tuotteen hallinnassa olevaa sivustoa kohden.
- c. Tuote sisältää neljä (4) ominaisuusikkunaa kutakin Coremetrics Enterprise Analytics -tuotteen hallinnassa olevaa sivustoa kohden.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark -palvelu

Vaikka IBM Benchmark Services -palvelut ovat IBM SaaS -tuotteen vakio-osa, osallistuminen on *valinnaista*. Jos Asiakas haluaa *jättää* osallistumatta, tästä tulee ilmoittaa myyntineuvottelijalle. Asiakas ymmärtää sen, että voidakseen toimittaa Benchmarking Services -palveluja IBM:n on valmistettava,

käytettävä, käsiteltävä ja analysoitava IBM:n Asiakkaita koskevia Tiivistelmätietoja ja käytettävä Asiakkaan Tiivistelmätietoja kunkin IBM Benchmarking Service palvelun sisältämien Koostetietojen täyttämiseen. IBM ei paljasta Asiakkaan Tiivistelmätietoja millekään kolmannelle osapuolelle eikä saata niitä yleisesti saataville tavalla, josta Asiakas, sen tuote- tai tavaramerkit tai Vierailijat ovat tunnistettavissa. Edellä mainitun mukaisesti mikään tässä Sopimuksessa mainittu seikka ei estä IBM:ää IBM Benchmarking Services -palvelujen toimituksen yhteydessä (i) lisäämästä Asiakkaan Tiivistelmätietoja muiden asiakkaiden Tiivistelmätietoihin Koostetietojen varannon luontitarkoituksessa, käyttämästä Asiakkaan Tiivistelmätietoja Koostetietoja käyttäessään tai analysoidessaan eikä paljastamasta tai käyttämästä kyseisiä Koostetietoja eikä (ii) käyttämästä Asiakkaan Tiivistelmätietoja toimittaakseen Palveluja Asiakkaalle ja tarjotakseen Asiakkaalle mahdollisuuden osallistua IBM Benchmarking Service -palveluun. Asiakkaan Tiivistelmätietoja ei missään tapauksessa paljasteta muutoin kuin Asiakkaan etukäteen kirjallisesti hyväksymällä tavalla. Asiakas ei ilman IBM:ltä etukäteen hankittua suostumusta jakele kolmansille osapuolille IBM Benchmarking -raportteja, Tiivistelmätietoja tai Koostetietoja ja niiden sisältöä eikä muutoin toimita niitä kolmansien osapuolten käyttöön, lukuun ottamatta neuvonantajia ja alihankkijoita, jotka on nimetty tukemaan Asiakkaan Palvelujen käyttöä. Kaiken tällaisen käytön tulee tapahtua sellaisen luottamuksellisten tietojen luovutus sopimuksen mukaisesti, joka vastaa tämän Sopimuksen salassapitolauseketta. IBM Benchmarking -raportit, niiden sisältö ja Koostetiedot ovat IBM:n omaisuutta ja IBM:n luottamuksellisia tietoja tämän Sopimuksen salassapitolausekkeen mukaisesti. Asiakas voi luovuttaa työntekijöilleen ja konsulteilleen IBM Benchmarking Service -palvelun raporttien kopioita tai kyseisten raporttien käyttöoikeuden sillä ehdolla, että näiden henkilöiden tietoon saatetaan velvoite olla jakelematta raportteja tai niiden sisältöä kolmansille osapuolille.

- a. **“Tiivistelmätiedot ”** ovat IBM:n yksittäisen asiakkaan tiettyjen toiminnan tärkeimpien tunnuslukujen arvot.
- b. **“Koostetiedot ”** ovat kunkin IBM Benchmarking Service -palveluun osallistuvan IBM:n asiakkaan kaikki Tiivistelmätiedot Alivertikaalin tietoihin.
- c. **“Alivertikaali”** on vähintään neljän (4) IBM Benchmarking Service -palveluun osallistuvan asiakkaan ryhmä, jossa jokainen kunkin Alivertikaalin jäsen toimii samankaltaisella toimialalla myytyjen tuotteiden ja kohdemarkkinoiden perusteella (esimerkiksi asusteet, korut, toimistotarvikkeet.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export -palvelu

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export -palveluun kuuluu vakioitu tietojen vientipaketti, joka sisältää IBM Coremetrics -tuotteessa käytettävissä olevat Asiakkaan lähtötiedot. Standard Data Export -palvelu koostuu useista määritetyistä muotoisista tiedostoista, jotka sisältävät tietoja Vierailijoihin liittyvistä sivuston käyttötiedoista, sivuista, tuotteista, ostoskoriin liittyvistä toimista, rekisteröinneistä, tilauksista/tapahtumista ja teknisistä ominaisuuksista. Tiedot ovat jäsennetyssä muodossa useissa datatiedostoissa. Vienti voidaan ajoittaa päivittäiseksi tai viikoittaiseksi.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export -palvelu

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export -palveluun kuuluu yhtä käyttökertaa varten tarkoitettu vakioitu tietojen vientipaketti, joka sisältää IBM Coremetrics -tuotteessa käytettävissä olevat Asiakkaan lähtötiedot. Tietojen viennin aikaväli määräytyy niiden parametrien mukaan, jotka tässä kohdassa 20 on määritetty tietojen poistolle, mutta mahdollisista ristiriitaisista ehdoista huolimatta Asiakkaan historiatietojen viennin aikaväli on kuitenkin enimmillään kaksi vuotta. Tiedot on jäsennelty samalla tavalla kuin IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export -palvelun tiedot.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report -palvelut

Coremetrics Web Analytics Advanced Report -palvelut antavat Asiakkaalle oikeuden yksilöllisiin Tarkennettuihin raportteihin, joiden laji ja kuukausittainen määrä ovat tilauksen mukaiset. Esimerkki:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report -palvelut viittä Yksinkertaista raporttia varten antavat Asiakkaalle oikeuden enintään viiteen (5) sellaiseen kuukausittaiseen Tarkennettuun raporttiin, jotka IBM:n luokituksen mukaan ovat Yksinkertaisia.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report -palvelut kahta Monimutkaista raporttia varten antavat Asiakkaalle oikeuden enintään kahteen (2) sellaiseen kuukausittaiseen Tarkennettuun raporttiin, jotka IBM:n luokituksen mukaan ovat Monimutkaisia.

Yksinkertaiset raportit ovat sellaisia, jotka tuottavat alle miljoona tietoriviä ja edellyttävät syötetiedoiksi ainoastaan Asiakkaan IBM Coremetrics -tuotteen keräämiä Web-analytiikkatietoja eivätkä mitään tuotuja lisätietoja eivätkä muiden raporttien tulosteita. Kaikki muut raportit ovat Monimutkaisia raportteja.

Jos Asiakas tarvitsee mainittua Advanced Report -palvelua, Asiakkaalta laskutetaan mukautetussa tehtävänkuvauksessa mainittu maksu. Tehtävänkuvaus on osa erillistä IBM:n ja Asiakkaan välistä asiantuntijapalvelusopimusta.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension antaa Asiakkaalle mahdollisuuden säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pitempään:

- 12 viikon lisäsäilytysaika Istunnon käyttötiedoille
- 12 viikon lisäsäilytysaika Vierailijan käyttötiedoille
- 12 viikon lisäsäilytysaika staattisille raporteille
- 12 viikon lisäsäilytysaika Pysyville raporttisegmenttiedoille.

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension antaa Asiakkaalle mahdollisuuden säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pitempään:

- 12 viikon lisäsäilytysaika IBM Coremetrics Explore -tiedoille
- 12 viikon lisäsäilytysaika IBM Coremetrics Explore -raporteille.

21. Yleiset ehdot

Asiakas hyväksyy sen, että IBM saattaa koota ja käyttää Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen käyttötietoja eväste- ja jäljitystekniikoiden avulla siten kuin osoitteessa <http://www.ibm.com/privacy> luettavissa olevassa IBM:n Internet-tietosuojalausumassa todetaan.

Mikäli jokin näiden Käyttöehtojen ehtoista todetaan pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, se ei vaikuta Käyttöehtojen muiden ehtojen voimassaoloon tai sitovuuteen. Vaikka jompikumpi sopijapuolista ei vaatisi täsmällistä toimitusta tai jättäisi käyttämättä oikeuttansa, johon olisi oikeutettu, se ei estä kumpaakaan sopijapuolista tekemästä tätä myöhemmin, joko kyseiseen laiminlyöntiin liittyvänä tai jonkin sitä seuranneen laiminlyönnin yhteydessä. Kaikki näiden Käyttöehtojen ehdot, jotka ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden mukaiset veloitteet jatkuvat näiden Käyttöehtojen tai sovellettavan Tilauskauden irtisanomisen jälkeen, jäävät voimaan, kunnes veloitteet on täytetty. Tällaisia ehtoja sovelletaan myös sopijapuolten oikeudenomistajiin ja siirronsaajiin.

22. Sopimuskokonaisuus

Sopijapuolten välinen kokonaissopimus koostuu näistä Käyttöehdoista ja Sopimuksesta.

Kokonaissopimus korvaa aiemmat Asiakkaan ja IBM:n väliset suulliset tai kirjalliset sopimukset. Jos näiden Käyttöehtojen ja Sopimuksen ehdot ovat keskenään ristiriitaiset, Käyttöehdot ovat etusijalla Sopimuksen ehtoihin nähden.

Asiakkaan kirjeenvaihdossa (esimerkiksi ostotilauksessa, saapumisilmoituksessa tai sähköpostiviestissä) ehtoihin tekemät lisäykset tai muutokset ovat pätemättömiä. Näitä Käyttöehtoja voidaan muuttaa vain tässä määritetyllä tavalla.

IBM SaaS -tuotteen Käyttöehdot

Osa 2 – Maakohtaiset ehdot

Seuraavat ehdot korvaavat mainitut Osan 1 ehdot tai muuttavat niitä. Kaikki Osan 1 ehdot, joihin nämä lisäehdot eivät vaikuta, säilyvät voimassa muuttumattomina. Osa 2 koostuu Käyttöehtojen lisäehdoista, ja sen rakenne on seuraava:

- Aasiaa ja Tyynenmeren aluetta koskevat maakohtaiset lisäehdot
- Eurooppaa, Lähi-itää ja Afrikkaa koskevat maakohtaiset lisäehdot.

AASIAA JA TYYNENMEREN ALUETTA KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

AUSTRALIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

UUSI-SEELANTI

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

EUROOPPAA, LÄHI-ITÄÄ JA AFRIKkaa (EMEA-ALUETTA) KOSKEVAT MAAKOHTAISET LISÄEHDOT

EUROOPAN UNIONIN JÄSENVALTIOT

Kohtaan 19, Takuu ja poikkeukset, lisätään seuraava teksti:

Euroopan unionissa (EU) kuluttajilla on lakisääteisiä oikeuksia sovellettavan kansallisen kulutustavaroiden myyntiä koskevan lainsäädännön nojalla. Kohdassa 19, Takuu ja poikkeukset, mainitut ehdot eivät vaikuta kyseisiin oikeuksiin.

ITÄVALTA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

SAKSA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANTI

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANTI JA ISO-BRITANNIA

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

Palvelutasosopimus

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

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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, joka 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, maksuveloitteet mukaan luettuina.
- 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 järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen Palvelun käytössä
 - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamisissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamisissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa.
- h. "Tapahtuma" tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, jotka yhdessä aiheuttavat Palvelutason alituksen.
- i. "Ylivoimainen este" tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipaloo, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomais toimia, -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 vianmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöt 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 soveltuva 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) Käytettävyyshyvytys 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, Käytettävyyshyvytys 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 Unica Marketing Operation on Demand	K	E
IBM Unica Digital Profiler	K	K
IBM Unica Email Optimization	K	K
IBM Unica eReputation Manager	K	E
IBM Unica eDesign Optimizer	K	K
IBM Unica eContent Scorer	K	K
IBM Unica eDelivery Tracker	K	K
IBM Unica Social Email Analytics	K	K
IBM Unica eMessage	K	K
IBM eMessage Post Click Analytics	K	K
IBM Coremetrics Web Analytics	K	K
IBM Coremetrics Lifecycle	K	E
IBM Coremetrics Impression Attribution	K	K
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	K	E

IBM Coremetrics Social Analytics	K	E
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	K	E
IBM Coremetrics Intelligent Offer	K	K
IBM Coremetrics Search Marketing	K	E
IBM Coremetrics LIVEmail	K	E
IBM Coremetrics Explore	K	E
IBM Coremetrics AdTarget	K	E
IBM Coremetrics Content Recommendations	K	K

Saavutettu Palvelutaso Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta 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 % Käytettävyshyvitys, 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 kokeiluersiot
- 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 käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia velvoitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta maksuvelvoitteet.