

## IBM Sterling Web Forms

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:

- IBM Sterling Web Forms

### 2. Maksujen mittayksiköt

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

- a. **Oikeushenkilön tunnus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Oikeushenkilön tunnus on minkä tahansa IBM SaaS -järjestelmässä kuvattavan yksikön yksilöllinen tunnus. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana IBM SaaS -tuotteessa yksilöityjen Oikeushenkilön tunnuksien määrää. Mittauskausi on määritetty 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.

#### 3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

### 4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

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

#### 4.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM:n liikekumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

#### 4.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttölupatodistuksessa 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.

### 4.3 Uusittava

Jos Käyttölupatodistuksessa 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.

## 5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, puhelimitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävässä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä Tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä 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	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato:</b> Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	<b>Vähäinen vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 6.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

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/>.

### 6.2 Tiedot

#### a. Keruu

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. IBM kerää tietojen avulla käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun

tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa, että Asiakas hankkii tai on hankkinut 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 alihankkijoihin toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, oikaista tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

b. **Käsittely**

Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä tehtäviä tapahtumia koskevat seuraavat ehdot:

Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi käsitellä sisältöä ja siihen kuuluvia henkilötietoja (sen mukaan, miten termi määritetään Euroopan unionin direktiivissä 95/46/EY) niin, että niitä siirretään maasta toiseen seuraaviin maihin: Australia, Kanada, Ranska, Saksa, Intia, Irlanti, Alankomaat, Yhdistynyt kuningaskunta ja Yhdysvallat. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos IBM SaaS -tuotteen toimitus tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää.

Tilanteissa, joissa IBM:n noudattamat Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välisen ja Yhdysvaltain ja Sveitsin välisen Safe Harbor Framework -sopimuksen ehdot eivät koske Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevien henkilötietojen siirtoa, sopijapuolet tai niiden asiaankuuluvat konserniyhtiöt voivat solmia rooliensa mukaiset erilliset, vakiomuotoiset ja muuttamattomat Euroopan unionin mallisopimuslausekkeisiin perustuvat sopimukset, jotka ovat Euroopan komission päätöksen 2010/87/EU mukaisia ja joista on poistettu valinnaiset lausekkeet. Kaikkia tällaisia sopimuksia koskevia kiistoja tai velvoitekysymyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

### **6.3 Johdannaishyötyjen sijainnit**

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

### **6.4 Vieraskäyttäjät**

Asiakkaan Vieraskäyttäjien on ehkä solmittava IBM:n toimittama online-sopimus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakas on vastuussa näistä Vieraskäyttäjistä, rajoituksitta myös a) kaikista Vieraskäyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista, b) Vieraskäyttäjän aiheuttamista kuluista sekä c) kaikista näiden Vieraskäyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä.

### **6.5 Terveystiedot**

IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu Yhdysvaltain HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) -sairausvakuutuslain mukaiseksi, eikä sitä saa käyttää henkilökohtaisten terveystietojen välittämiseen eikä tallentamiseen.

### **6.6 Tietojen siirto**

IBM SaaS -tuotteessa sisältöä, myös asiakkaan tunnus ja salasana, voidaan joutua siirtämään kolmannen osapuolen verkkoihin tai järjestelmiin (esimerkiksi Internetiin tai muihin liitäntäyhteyspalveluihin) tai niistä tai niiden välityksellä. Ne eivät ole IBM:n valvonnassa, eikä IBM ole niistä vastuussa. IBM SaaS -tuotteen välityksellä Asiakkaan kaupankäyntiyhteisöön siirrettävän sisällön lähettäjät ja vastaanottajat eivät välttämättä käsittele mainittua sisältöä luottamuksellisena. Asiakkaan tulee salata sisältö, jos Asiakas haluaa varmistaa, ettei sisältö ole luettavissa tai avattavissa IBM SaaS -ympäristössä eikä silloin, kun sitä siirretään IBM:n verkossa ja muissa, kolmannen osapuolen verkoissa. On Asiakkaan vastuulla valita yhteyskäytännöt ja tavat, joiden avulla sisältöä siirretään IBM:n verkossa ja muissa, kolmannen osapuolen verkoissa. Asiakas myös vastaa yksin kaikista tähän mahdollisesti liittyvistä riskeistä.

IBM voi siirtää Sisällön tai tallentaa sen muuhun kuin Asiakkaan tai Asiakkaan kumppanien sijaintimaahan ainoastaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen edellyttämiin tarkoituksiin tai silloin, jos sovellettava lainsäädäntö tai oikeudenkäyntimenettely tätä vaatii.

IBM SaaS -tuotteeseen voi sisältyä Sisällön siirto Asiakkaan kumppaneille tai kumppaneilta joko suorien IBM-yhteyksien välityksellä tai kolmansien osapuolten toimittamin liitäntäyhteyksin yhden tai usean yhdyskäytävän tai verkon välityksellä ("Liitäntäyhteyspalvelut" ja kukin kolmas osapuoli "Liitäntäyhteyden

tarjoaja"). Mikäli Asiakkaan ja Liitäntäyhteyden tarjoajan välisessä erillisessä sopimuksessa ei toisin mainita, yksikään Liitäntäyhteyden tarjoaja ei ole vastuussa mistään IBM SaaS -tuotteeseen liittyvästä seikasta.

## **6.7 Asennus**

Asiakas takaa IBM:lle riittävän pääsyn Asiakkaan järjestelmiin ja tietoihin sekä antaa maksutta IBM:n käyttöön riittävästi henkilökuntaa ja resursseja IBM SaaS -tuotteen asennusta varten.

## Liite A

IBM Sterling Web Forms helpottaa Asiakkaan ja sen Vieraskäyttäjän välistä sähköistä kaupankäyntiä. Tuotteen avulla Vieraskäyttäjä voi tarkastella ja käsitellä sähköisiä lomakkeita tuetulla verkkoselaimella IBM SaaS -tuotteen verkkosivustossa. IBM SaaS -tuote antaa Vieraskäyttäjälle ja Asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella Asiakkaan ja Vieraskäyttäjien tuotteeseen siirtämää Sisältöä.

IBM SaaS -tuote sisältää seuraavat osat:

- Hallintasivusto – IBM SaaS -tuotteen Käyttäjä voi laatia ilmoituksia ja tarkastella Vieraskäyttäjän toimiin liittyviä ennalta määritettyjä raportteja sekä hallita tietokantoja, jotka sisältävät Vieraskäyttäjää tapahtumien käsittelyssä auttavia ennalta määritettyjä vaihtoehtoja ja tietoja.
- Web Forms -käyttäjän sivusto – antaa Vieraskäyttäjälle mahdollisuuden Internet-yhteyden välityksellä tapahtuvaan sähköiseen kaupankäyntiin Asiakkaan kanssa. Sivustossa Vieraskäyttäjä voi tarkastella sähköisen kaupankäynnin asiakirjoja selväkielisessä muodossa tuetun verkkoselaimen avulla.
- Kansiohaku ja tiedot – antaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän tarkastella asiakirjoja, jotka ovat Vieraskäyttäjän Saapuvat-, Lähtevät-, Arkistoidut- ja Roskakori-kansioissa.

## 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 ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
  - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökätköt 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, määrityksissä 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) työpäivää 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 soveltuva 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) Käytettävyyshyvytyt 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, Käytettävyyshyvyitys 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 kymmentä prosenttia (10 %) 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	Käytettävyshyvyitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

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	= 2 %:n Käytettävyshyvyitys, jonka perusteena on 99,8 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana
--	--

### 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 Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.
- tilanteet, joissa Asiakas on rikkonut Käyttöehtojen, Hyväksyttävän käytön käytänteiden tai Asiakkaan Palvelusopimuksen sisältämiä olennaisia velvoitteitaan, mukaan lukien rajoituksitta minkä tahansa maksuvelvoitteen rikkomus.