

IBM Emptoris Program Management on Cloud

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 Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

2. Maksujen mittayksiköt

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

- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeus on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa muiden käyttöön. Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeutta ei saa myöskään siirtää muutoin kuin silloin, kun Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeus siirretään pysyvästi toiselle henkilölle.
- 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.
- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -tuotteen Ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden ajaksi.

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 Etäpalvelumaksut

Etäpalvelut ja ylläpitotilaukset toimitetaan joko etäyhteyden välityksellä tai IBM:n toimipisteessä. Projektisuunnitelmat ja projektiin liittyvät ohjeet toimitetaan IBM:n omistamina asiakirjoina, joita Asiakas saa rajoituksitta kopioida ja käyttää uudelleen liiketoiminnassaan. IBM nimeää toimitukseen käytettävät resurssit 20 työpäivän kuluessa tilauksen vastaanotosta ja toimittaa projektin tilaraportit viikoittain. Etäpalveluna toimitettavien Palvelutapahtumien oletetaan valmistuvan 150 päivän kuluessa palvelun aloituksesta.

3.3 Tarkastus

Asiakas i) säilyttää ja toimittaa pyydettyä IBM:lle tietoja, tietueita ja järjestelmätyökalujen syöttämiä tietoja ja tulosteita sekä sallii IBM:n edustajalle pääsyn Asiakkaan toimitiloihin siinä määrin kuin on kohtuullisesti katsoen välttämätöntä, jotta IBM ja sen valtuuttama itsenäinen tarkastaja voivat tarkastaa, noudattaako Asiakas Sopimusta, sekä ii) tilaa ja maksaa viipymättä tarvittavat käyttöoikeudet IBM:n tarkistuksen aikana voimassa olevan hinnaston mukaisesti ja muut tarkastuksessa määrätyt, IBM:n laskulla määrittämät veloitukset ja maksuveloitteet. Nämä sopimusehtojen noudattamisen tarkastusveloitteet säilyvät voimassa IBM SaaS -tuotteen tilauskauden ajan ja kaksi vuotta sen jälkeen.

4. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM antaa käyttöön IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaan, joka sisältää muiden tietojen ja prosessikuvausten ohella myös teknisen tuen yhteystiedot. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä sitä ole saatavana erillisenä tuotteena. IBM SaaS -tuotetta koskevista tukipyynnöistä sovelletaan seuraavia vakavuustasoja:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti. Huomautus: IBM pyrkii ratkaisemaan vakavat ongelmat yhteistyössä Asiakkaan kanssa joka päivä ympäri vuorokauden (24/7), mikäli Asiakkaan teknistä henkilöstöä on käytettävissä tällaiseen aikaan.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: 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	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

6. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

6.1 Yleistiedot

Asiakas myöntää IBM:lle oikeuden mainita Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen tilaajana mainonta- ja markkinointiviestinnässä.

6.2 Kolmannen osapuolen sivusto ja palvelut

Jos Asiakas tai IBM SaaS -tuotteen käyttäjä siirtää sisältöä kolmannen osapuolen Web-sivustoon tai muuhun palveluun, joka on linkityksen avulla tai muutoin IBM SaaS -tuotteen käytettävissä, Asiakas ja IBM SaaS -tuotteen käyttäjä toimittavat IBM:lle suostumuksen tällaisen sisällön siirron käyttöönottoon, mutta kyseinen vuorovaikutus on yksinomaan Asiakkaan ja kolmannen osapuolen Web-sivuston tai palvelun välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

6.3 Tiedot

IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta tai mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä Henkilötietoja.

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: Kanada, Intia, Irlanti ja Yhdysvallat. Asiakas hyväksyy sen, että IBM voi ilmoituksen perusteella muuttaa maaluetteloa, jos IBM SaaS -tuotteen toimitus ja tuki tätä IBM:n harkinnan mukaan perustellusti edellyttää. Siirrettäessä Euroopan talousalueelta (ETA) tai Sveitsistä peräisin olevia henkilötietoja 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 velvoiteky symyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

6.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle

lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

6.5 Varmistuskopiointi

Järjestelmä tekee varmistuskopiot päivittäin tuotantoilmentymistä ja viikoittain muista kuin tuotantoilmentymistä. IBM säilyttää Asiakkaan tietojen varmistuskopioita tuotantoilmentymistä enintään 90 päivän ajan ja muista kuin tuotantoilmentymistä enintään seitsemän päivän ajan. Asiakkaan tulee määrittää IBM SaaS -tuotteen suojaus niin, että yksittäiset käyttäjät eivät voi poistaa tietoja. Asiakas hyväksyy sen, että IBM:llä ei ole velvoitetta palauttaa tällaisia poistettuja tietoja ja että IBM voi veloittaa yrityksistä palauttaa poistettuja tietoja, jotka mahdollisesti ovat vielä käytettävissä.

6.6 IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättyminen

Asiakas voi ennen IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymistä tai irtisanomista kerätä tietoja kaikkien IBM SaaS -tuotteen sisältämien raportointi- ja vienti ominaisuuksien avulla. Mukautetut tietojen poimintapalvelut ovat saatavana erillisellä sopimuksella. Jos Asiakas toimittaa IBM:lle tukipyynnön 30 päivän kuluessa IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymis- tai irtisanomispäivästä, IBM palauttaa Asiakkaalle Asiakkaan sisällön sähköisen kopion sovelluksen alkuperäis muodossa.

6.7 IBM SaaS -tuotteen päivitykset

IBM asentaa ja määrittää ohjelmistopäivityksiä IBM SaaS -tuotteen tuotantoilmentymiin ja muihin kuin tuotantoilmentymiin yhteisesti sovittuina aikoina. Ajat perustuvat normaalin työajan mukaiseen käytettävyyteen Asiakkaan aikavyöhykkeellä. Asiakas voi pyytää ajoitusta viikonlopuiksi IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential- tai IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support -tuen tilausten käytettävyyden perusteella. IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support -tuen tilaajat ovat etusijalla viikonloppupäivitysten ajoituksessa.

IBM ilmoittaa 12 kuukautta etukäteen IBM SaaS -tuotteen osana toimitetun ohjelmistoversion tuen päättymisestä. IBM siirtää yhteistyössä Asiakkaan kanssa kaikki Asiakkaan IBM SaaS -ilmentymät ohjelmiston tuettuihin versioihin ennen tuen päättymispäivää. Asiakas vastaa siirtokustannuksista. Jos siirtoa ohjelmiston tuettuun versioon ei tehdä ilmoitusajan kuluessa muusta syystä kuin yksin IBM:n tai sen alihankkijoiden aiheuttamien viivästysten takia, IBM voi irtisanoa tämän sopimuksen 30 päivää etukäteen Asiakkaalle toimitettavalla kirjallisella ilmoituksella.

6.8 Tietokantojen verestykset

IBM toisintaa kunkin hankitun muun kuin tuotantojärjestelmän tuotantotietokannan sisällön Asiakkaan muuhun kuin tuotantoympäristöön kerran vuosineljänneksessä (tai Premium-tason tuen yhteydessä enintään neljästi vuosineljänneksessä). Verestyspalvelut toteutetaan yhteisesti sovittuina aikoina. Ajat perustuvat ajoitusten saatavuuteen.

6.9 Asiakkaan toimittamat varmenteet

IBM SaaS -tuote määritetään käyttämään IBM:n toimittamaa Internetin URL-osoitetta, ellei Asiakas nimenomaisesti pyydä käytettäväksi omaa Internetin URL-osoitettaan. Jos Asiakas päättää käyttää IBM SaaS -tuotteessa omaa Internetin URL-osoitettaan, Asiakas vastaa yksin kaikista URL-osoitteen uusimiseen ja tarvittaviin varmenteisiin liittyvistä velvoitteista, ylläpitotoimista ja kustannuksista. Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tarvittavat varmenteet ja asennustiedot ennen Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen toimituksen valmistumista.

6.10 Häätötilanne-elvytys

Seuraava pätee siltä osin kuin Asiakkaalla on ajossa ajantasainen ja tuettu IBM SaaS -tuotteen versio ja Asiakas on hankkinut vähintään yhden muun kuin tuotantokäytön ilmentymän: Jos järjestelmässä ilmenee merkittävä toimintahäiriö, jonka syynä on luonnonkatastrofi (esimerkiksi tulipalo, maanjäristys tai tulva), hätätötilanne-elvytys toteutetaan palauttamalla Asiakkaan tuotantokäytön tiedot liiketaloudellisesti kohtuullisin ponnistuksin johonkin Asiakkaan muun kuin tuotantokäytön ympäristöön. Elvytyksen aikataavoite on 72 tuntia. Tämä ei ole takuu, eikä saatavana ole palvelutasosopimusta.

6.11 Kumuloituihin käyttöoikeuksiin liittyvät vaatimukset

Asiakkaiden on hankittava sekä Ilmentymän käyttöoikeus että tarvittava määrä Valtuutettujen käyttäjien käyttöoikeuksia IBM Emptoris Program Management on Cloud -tuotteen IBM SaaS -käyttäjiä varten.

6.12 Tilanteet, joissa käyttöoikeuksia ei tarvita

Pääkäyttäjät sisältyvät IBM SaaS -tuotteeseen. Asiakkaan ei tarvitse hankkia Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia IBM SaaS -tuotteen pääkäyttäjää varten. Pääkäyttäjän valtuuksin voi määrittää kustannusroolille ja -ryhmälle sovellusten ja tietojen käyttöoikeuksia, muokata sovelluksen ominaisuuksia, määrittää ulottuvuuksia, mittoja ja määritteitä sekä määrittää Strategic Supply Management -ympäristön sisäisiä ja ulkoisia käyttäjiä, organisaatioita, tietolähteitä, ryhmiä, rooleja, käsittelyreittejä, luokkia ja toimittajien päätietueita.

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

IBM Emptoris Program Management on Cloud -tuote sisältää toiminnot, joiden avulla loppukäyttäjät voivat tarkastella ohjelmaa reaaliaikaisesti ja hallita aktiivisesti useita ohjelmien hallintatoimia. Muokattavissa olevien lomakkeiden ja käsittelyreittien avulla loppukäyttäjät voivat käsitellä ja hallita ohjelman keskeisiä tehtäviä. IBM SaaS -tuotteessa loppukäyttäjät voivat valvoa, mitata ja seurata säästöjä ja ohjelman tavoitteita ennakoivasti mittatietotaulujen ja raportointitoimintojen avulla. Tuote sisältää seuraavat ominaisuudet:

a. Task management

Moduuli sisältää toiminnot, joiden avulla voi luoda tehtäviä, määrittää rooleja, asettaa hälytyksiä ja ilmoituksia sekä luoda linkkejä ylätasoon projekteihin. Käyttäjät voivat myös luoda tehtävien välitavoitteita ja linkittää ne asiaankuuluviin hankintatapahtumiin ja -sopimuksiin. Sääntöihin perustuvien tilojen avulla hoituvat tehtävien päivitykset ja saadaan tieto siitä, eteneekö projekti ajallaan vai ei.

b. Program and project Management

Ohjelman- ja projektinhallintatoimintojen ansiosta käyttäjät voivat mallipohjien avulla luoda useista tehtävistä koostuvia projekteja sekä määrittää projektitiimit ja -resurssit. Käyttäjät voivat valvoa projekteja ja ohjelmia, tarkastella ongelmia ja hälytyksiä sekä seurata projekti- tai ohjelmakohtaisia säästöjä.

c. Dashboards and reports

Moduuli tuo hankintaohjelmiin keskitetyn näkymän, jonka mittatietotaulut ja raportit voi mukauttaa. Näkymässä voi seurata edistymistä ja luoda raportteja tehtävän tai välitavoitteen mukaan.

d. Savings tracking

Moduuli kirjaa projektissa tai tehtävässä saavutetut säästöt ja koostaa hyväksytyt säästöt automaattisesti projekti- tai ohjelmatasolle. Säästöohjelmille ja raportoinnille voi moduulissa määrittää hyväksymiskäsittelyreitit.

e. Issue tracking

Moduulin avulla voi seurata ongelmia ja riskejä, jotka vaikuttavat käsittelyreitteihin, ohjelmiin ja projekteihin. Tavoitteiden edetessä moduulin avulla voi seurata keskeisiin välitavoitteisiin liittyviä tietoja ja kartoittaa pullonkauloja. Tehtävän tila voidaan määrittää muuttumaan automaattisesti ongelman tai riskin vakavuuden mukaan, ja avoimia ongelmia sisältävän tehtävän sulkeminen voidaan estää.

f. Resource management

Moduuli tuo näkyvyyden resurssien käyttöön ja antaa seurata määritettyjä tehtäviä ja tehtävään käytettyjä päiviä käyttäjäkohtaisesti. Moduuli luo raportteja tehtävien keskimääräisestä kestosta ja valmistumistahdistista sekä muista keskeisistä suorituskykymittareista (kpi).

g. Workflow management

Moduulin avulla käyttäjät voivat luoda prosessien käsittelyreittejä graafisen mallinnuksen avulla sekä määrittää hälytyksiä ja ilmoituksia.

h. Security

Ominaisuuden avulla voi hallita käyttäjärooleja ja käyttöoikeuksia määrittämällä niille ohjelma-, projekti-, tehtävä- tai välitavoitekohtaiset rooliperusteiset suojausrajoitukset.

i. Request management

Ominaisuuden avulla käyttäjät voivat laatia pyyntöjä valmiiden lomakkeiden avulla. Pyyntöjen hallinnassa on käytössä määritetty käsittelyreitien hallinta, joten pyynnöt ohjautuvat asianmukaisille käyttäjille.

Asiakas voi IBM SaaS -tuotteen avulla taltioida ja hallita sisältöä, joka saattaa sisältää sovellettavien tietosuojalakien mukaisia henkilötietoja, esimerkiksi seuraavia tietoja:

- yhteystiedot (nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, henkilöstötunnus, kustannuspaikka)
- tekniset tunnukset (käyttäjätunnus, salasana, IP-osoitteet, MAC-osoitteet).

Tätä IBM SaaS -tuotetta ei ole suunniteltu minkään tiettyjen sellaisten suojausvaatimusten mukaiseksi, jotka koskevat arkaluonteisia henkilötietoja, luottamuksellisia terveystietoja tai muuta säänneltyä sisältöä. Asiakas vastaa sen selvittämisestä, täyttääkö tämä IBM SaaS -tuote Asiakkaan tarpeet sen sisällön lajin suhteen, jota Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteessa. Asiakas ei saa missään tapauksessa käyttää IBM SaaS -tuotetta luottamuksellisten terveystietojen keruuseen, käsittelyyn tai tallennukseen.

IBM SaaS salaa sisällön, kun tietoja siirretään IBM:n verkon ja verkon saantikohdan tai loppukäyttäjän koneen välillä. IBM SaaS -tuote salaa tiedonsiirtoa odottamaan tallennetun sisällön, jos Asiakas käyttää IBM SaaS -tuotteen versiota 10.1.1 tai uudempaa. Muussa tapauksessa Asiakas vastaa sisällön salauksesta ennen sen lisäämistä IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Valinnaiset ominaisuudet

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Asiakkaat saavat käyttää ohjelmien hallinnan ja pyyntöjen hallinnan tietovarastoja sekä kohdistaa niihin hakuja, tarkastella raportteja, luoda pyyntöjä, kuulua käsittelyreittiin hyväksyjänä tai välittäjänä, vastaanottaa arviointeja ja vastata niihin, vastaanottaa tehtäviä ja pyyntöjä sekä vastata niihin, vastaanottaa annetun tehtävän ja päivittää sen tilan sekä vastaanottaa vaarailmoituksia.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Näitä tuotteita voidaan käyttää vain osana Asiakkaan muita kuin tuotantotoimintoja, joita voivat olla (näihin rajoittumatta) testaus, suoritustehon säätö, vianmääritys, vertailuanalyysi, välivaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä.

3. Premium-tason tukituotteet

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Tähän tuotteeseen sisältyvät enintään neljä tietokannan verestystä vuosineljänneestä kohden, palvelutasotavoitteeltaan tavallista parempi (99,7 %) SLA-sopimus sekä päivitysten ajoitus viikonlopuksi normaalin työajan sijasta.

IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support -tukeen sisältyy myös AVL (Accelerated Value Leader) -rooli. AVL-rooliin nimetty IBM:n työntekijä tai IBM:n alihankkija vastaa seuraavista tehtävistä:

- Toimintahäiriöiden hallinta

IBM toimittaa säännölliset tilapäivitykset, edistää Asiakkaan ja IBM:n välistä häiriöihin liittyvää viestintää, pyrkii selvittämään ratkaisemattomat ongelmat ja toimittaa hallintatoimista kuukausiraportit.

- Ennakoiva tuki

IBM nimeää yhteyshenkilön, joka opastaa ja avustaa IBM SaaS -tuotteen käytössä niin, että ongelmilta vältyttäisiin tai niitä esiintyisi mahdollisimman vähän. Tällaisia toimia voivat olla (niihin rajoittumatta) muiden asiakkaiden esittämistä APAR-korjauspyynnöistä ilmoittaminen Asiakkaalle, avustaminen riskien vähentämissuunnitelmien laadinnassa esimerkiksi Asiakkaan ympäristöön ehdotettujen päivitysten kaltaisten muutosten yhteydessä, osallistuminen tuotteen elinkaaren ja ylläpidon suunnitteluun sekä raporttien toimitus aika ajoin.

- Osaamisen jakaminen

IBM edistää Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen liittyvän osaamisen kehitystä toimittamalla kutsuja kokoneiden teknisten asiantuntijoiden pitämiin neuvontatilaisuuksiin ja antamalla tekniset tiedot Asiakkaan käyttöön mahdollisimman tuoreeltaan.

Asiakas

- nimeää Ensimmäisen yhteyshenkilön, joka vastaa tukipyyntötietojen, päivitysten ja korjausten vastaanotosta ja jakelusta, avoimien tukipyyntöjen priorisoinnista ja ongelmatilanteiden tilaraporttien tarkastuksesta ennen tukipyyntöä IBM:lle

- ilmoittaa Ensisijaisen yhteyshenkilön yhteystiedot IBM SaaS -tuotteen käytön alkaessa ja ilmoittaa kaikki Ensisijaiseen yhteyshenkilöön liittyvät muutokset kirjallisesti IBM:lle 30 päivää etukäteen AVL-henkilön välityksellä
- osallistuu AVL-henkilön isännöimiin neuvottelupuheluihin.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Tämä tuote sisältää IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support -tuotteen ominaisuuksien lisäksi seuraavat:

- Vuosittainen toimintakunnon tarkistus etäpalveluna
IBM toimittaa toimintakuntoarvion Asiakkaan kokoonpanosta, käyttöönnotosta ja IBM SaaS -tuotteen käytöstä. Arvio sisältää IBM SaaS -tuotteen käyttöön liittyvät löydökset ja kehityssuosituksset. Osana tätä palvelua IBM tarkistaa Asiakkaan käyttöönnoton alkuperäiset asiakirjat, tarkistaa avoimet APAR-korjaukset, haastattelee loppukäyttäjiä, tarkistaa Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen kokoonpanon, toimittaa arvion kunkin moduulin integroinneista ja käyttötavoista sekä toimittaa analyysiraportin, joka sisältää löydökset, havainnot ja kehityssuosituksset.
- Päivitys etäpalveluna
IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen versiota 10.0 tai uudempiä käyttäville Asiakkailla päivityspalvelut, joissa tuotteen versio päivitetään uudempiin laitoiksi. Tuotteen päivitystä varten Asiakkaan on tilattava IBM SaaS -tuotteen muu kuin tuotantoympäristö, luettava kaikki uuden laitoksen ohjeet, luotava itse hallinnoitava päivitysprojektisuunnitelma ja lähetettävä asianmukaiset tukipyynnöt. IBM opastaa Asiakasta projektin ja käyttäjien käyttöönottosuunnitelmissa, IBM SaaS -tuotteen kokoonpanotiedostojen tarkistuksessa ja hallinnassa, uusien ominaisuuksien arvioinnissa ja päivityksen testauksessa.
- Mukautetun koodin asennus
IBM huolehtii mukautetun koodin asennuksesta. Koodin on laatinut IBM SaaS -tuotteen osana IBM:n asiantuntijapalvelut (sopijapuolten erillisen sopimuksen mukaisesti).
- Neljännesvuosittaiset liiketoiminnan arvioinnit
IBM arvioi Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen yhdessä Asiakkaan kanssa. Arvioinnissa tarkastellaan sitä, miten Asiakas on omaksunut tuotteen, millaisia toimia Asiakas tekee, millaisia ongelmia on ilmennyt ja mitkä Asiakkaan tulevaisuudensuunnitelmat ovat.
- Etuoikeus viikonlopuiksi ajoitettuihin päivityksiin
Asiakas saa etuoikeuden viikonlopuiksi ajoitettaviin päivityksiin, jotka tehdään Asiakkaalle ja muille IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support -tuotteen hankkineille asiakkaille varattuina ajankohtina.
- Ulkoinen koodi
Asiakkaan on tilattava IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support -tuki, jos Asiakas haluaa asennuttaa IBM SaaS -tuotteeseen mukautettuja artefakteja, esimerkiksi poistumakohtia, sovittimia tai muita ulkoisia prosesseja.

4. Etäpalveluna toimitettavat palvelut

Jotta IBM voi toimittaa Palvelutapahtuman, Asiakkaan on toimittava seuraavasti:

- Asiakas nimeää Asiakkaan yhteyshenkilön, jolle osoitetaan kaikki IBM SaaS -tuotteeseen liittyvä viestintä ja jolla on valtuudet toimia Asiakkaan edustajana kaikissa IBM SaaS -tuotetta koskevissa asioissa. Lisäksi henkilön tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä IBM:n ja Asiakkaan kaikkien IBM SaaS -tuotteeseen osallisten osastojen välillä, osallistua projektin tilaa koskeviin kokouksiin, hankkia ja toimittaa tiedot, data, ja päätökset kolmen (3) työpäivän kuluessa IBM:n pyynnöstä lukien sekä auttaa ratkaisemaan IBM SaaS -tuotteeseen liittyvät ongelmat ja tarvittaessa ohjaamaan ne Asiakkaan organisaatiossa edelleen.
- Asiakas järjestää IBM:lle pääsyn Asiakkaan IBM SaaS -tuotteeseen.
- Asiakas edistää yhteistyöllä Asiakkaan tehtävien ja toimien valmistumista.
- Asiakas hyväksyy sen, että nämä Palvelut on suunniteltu tukemaan yhtä liiketoiminta-aluetta ohjelmiston käyttöönnotossa niin, että käytössä on yksi vaatimusjoukko. IBM SaaS -tuote tukee myös

useita liiketoiminta-alueita koskevia käyttöönottoja, mutta lisäalueita varten saatetaan tarvita lisää Palvelutapahtumia.

- Asiakas toimittaa hankittuihin Palvelutapahtumiin liittyvät liiketoimintavaatimuksensa.
- Asiakas vastaa testaussuunnitelmien, niitä vastaavien testikomentosarjojen ja oheistietojen kehittämisestä ja toteutuksesta.
- Asiakas vastaa loppukäyttäjien liiketoimintamenetelmien kehittämisestä sekä loppukäyttäjille tarkoitettujen käyttöönottopalvelujen kehittämisestä ja toimituksesta.
- Asiakkaan on oltava yhteydessä IBM:ään ennen ryhtymistä yhteistyöhön sellaisten kolmansien osapuolten kanssa, joiden työ voi vaikuttaa IBM:n kykyyn toimittaa Palveluja. Lisäksi Asiakas vastaa kolmansien osapuolten hallinnasta ja työsuorituksesta.

4.1 Palvelutapahtumat

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM toimittaa käyttöönottopalvelut pyyntöjen hallintatoimintoa varten, joka sisältää Asiakkaan metatiedot, pyynnön käsittelyreitit ja yhteen (1) pyyntölajiin liittyvät ilmoitukset. IBM järjestää kahdeksantuntisen suunnittelutyöpajan, jossa keskitytään Asiakkaan vaatimusten lisäksi seuraaviin yhden (1) pyyntölajin elementteihin: metatietoja koskevat vaatimukset, käsittelyreittiä koskevat vaatimukset, ilmoituksia koskevat vaatimukset, käyttäjän rooli, tietoturvamalli, pyyntöä varten nimettävä organisaatio ja raportointia koskevat vaatimukset. IBM toimittaa enintään 16 tuntia pääkäyttäjän valmennusta pyyntörakenteen määrittämisessä ja enintään kahdeksan (8) tuntia loppukäyttäjien koulutusta sisällön laadinnassa. IBM luo muuhun kuin tuotantoympäristöön yhden tähän suunnittelutapaan perustuvan prototyypin. IBM luo IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön rajoitetun kokoonpanojoukon, joka tukee Asiakkaan käyttöönottojärjestelmän koontitoimien valmistumista. Kokoonpanojoukon sisältö: yksi (1) pyyntölaji, enintään kymmenen (10) asiakaskohtaista pyyntöön liittyvää metatietojen lisäkenttää, enintään viisi (5) pyynnön käsittelyreittiä (käsittelyreiteissä kaikkiaan enintään 15 päätöskohtaa), enintään kolme (3) pyyntöön liittyvää ilmoitusta ja enintään kaksi (2) suojauskokoonpanoltaan Asiakkaan vaatimuksen mukaista käyttäjäroolia. IBM toimittaa Asiakkaalle testaustoimintaa varten tukea, johon sisältyy myös ohjelmisto-ongelmien jäljitys ja eskaloinnin hallinta IBM:n vakavuustason 1 tukipyynnöissä. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM toimittaa palvelut, joiden avulla IBM SaaS -tuotteeseen määritetään yksi (1) IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement -palvelutapahtuman toimitukseen perustuva lisäpyyntölaji. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM toimittaa käyttöönottopalvelut projektinhallintatoimintoa varten, joka sisältää yhteen (1) projektimallipohjaan liittyvät Asiakkaan metatiedot, projektin käsittelyreitit ja ilmoitukset. IBM järjestää kahdeksantuntisen suunnittelutyöpajan, jossa keskitytään Asiakkaan vaatimusten lisäksi yhden (1) projektimallipohjan seuraaviin elementteihin: projektitehtävät, metatietoja koskevat vaatimukset, käsittelyreittiä koskevat vaatimukset, projektin ilmoituksia koskevat vaatimukset, käyttäjän rooli, tietoturvamalli, projektia varten nimettävä organisaatio ja projektin raportointia koskevat vaatimukset. IBM toimittaa enintään 16 tuntia pääkäyttäjän valmennusta projektirakenteen määrittämisessä ja enintään kahdeksan (8) tuntia loppukäyttäjien koulutusta sisällön laadinnassa. IBM luo muuhun kuin tuotantoympäristöön yhden tähän suunnittelutapaan perustuvan prototyypin. IBM luo suoraan IBM SaaS -tuotteen tuotantoympäristöön rajoitetun kokoonpanojoukon, joka tukee Asiakkaan käyttöönottojärjestelmän koontitoimien valmistumista. Kokoonpanojoukon sisältö: yksi (1) projektimallipohja, enintään kymmenen (10) asiakaskohtaista projektiin liittyvää metatietojen lisäkenttää, enintään viisi (5) projektin käsittelyreittiä (käsittelyreiteissä kaikkiaan enintään 15 päätöskohtaa), enintään kolme (3) projektiin liittyvää ilmoitusta ja enintään kaksi (2) suojauskokoonpanoltaan Asiakkaan vaatimuksen mukaista käyttäjäroolia. IBM toimittaa Asiakkaalle testaustoimintaa varten tukea, johon sisältyy myös ohjelmisto-ongelmien jäljitys ja eskaloinnin hallinta IBM:n vakavuustason 1 tukipyynnöissä. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM toimittaa palvelut, joiden avulla IBM SaaS -tuotteeseen määritetään yksi (1) IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement -palvelutapahtuman toimitukseen perustuva lisäprojektimallipohja. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM toimittaa Asiakkaan IBM SaaS -tuotteen pääkäyttäjille suunnatut käyttöönottopalvelut. Niihin sisältyvät hallintatoimintojen tehtäväkohtainen tarkistus, parhaisiin käytäntöihin liittyvät keskustelut, hallintatoimintojen käytännön harjoitukset testisivustossa sekä Asiakkaan erityiskysymyksiin vastaaminen käyttöönottoilaisuuden aikana. IBM järjestää IBM SaaS -tuotteen hallintatoimintoja koskevan käyttöönoton työpajan, jonka piiriin kuuluvat myös pyyntölajit ja projektimallipohjat sekä niihin liittyvät metatiedot, käsittelyreitit, käyttäjäroolit ja tietoturva, raportointi ja ilmoitusten määritystoiminnot. Työpajaan sisältyvät myös toimintojen yleiskuvaus ja Asiakkaan käyttäjien käytännön harjoitukset, joiden avulla tutustutaan ohjelmistoon. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement- tai IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmenkymmenen työpäivän kuluessa tapahtumasta, joka on vaikuttanut IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Hyväksytyt palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä (Seisonta-aika). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on palautettu. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökatkot, jotka ovat aiheutuneet määräajaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkokoonten ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuva korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

IBM SaaS -tuotepaketissa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) hyvitys lasketaan IBM SaaS -tuotepaketin yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilausmaksun perusteella. Asiakas voi toimittaa kerralla vain vaateita, jotka liittyvät tuotepaketin yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen.

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilausmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
< 99,7 % Premium-tason tuen hankkineilla Asiakkailla	2 %
< 99,0 %, jos Premium-tason tukea ei ole hankittu	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilausmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevaa sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 prosentin Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 prosentin käytettävyyden sopimuskuukauden aikana
---	--