

IBM Emptoris Sourcing 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/slabd.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 Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköjä:

- a. **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 tai Sopimusasiakirjassa.
- b. **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.
- c. **Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtuma on yksilöllinen raportti, joka on luotu IBM SaaS -tuotteen käsittelemän sähköpostiviestin, sähköpostiluettelon, html-koodin, verkkoalueen tai IP-osoitteen perusteella. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikana käytettyjen Tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Tapahtuma on yksilöllinen raportti, joka on luotu IBM SaaS -tuotteen käsittelemän sähköpostiviestin, sähköpostiluettelon, html-koodin, verkkoalueen tai IP-osoitteen perusteella.

- d. **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 -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

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 tarkastuksen 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.

3.4 Tarveperusteiset maksut

On Demand -vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona On Demand -vaihtoehto on tuotu Asiakkaan saataville. Niiden laskutusehdot on määritetty Sopimusasiakirjassa.

4. On Demand -palvelut

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring -tuotteen voi hankkia tarveperustaisena, ja sen käytöstä laskutetaan kulloisenkin kuukauden Tapahtumien määrän perusteella.

- a. Tukipalvelun asiantuntijat huolehtivat kaikkien niiden tapahtumalajien taktisista velvollisuuksista, jotka järjestelmään voi määrittää.
- b. Taktisia velvollisuuksia ovat seuraavat:
 - (1) avustaminen tapahtuman luonnissa edellä määritetyllä tavalla
 - (2) Web-perustaista toimittajakoulutusta enintään 90 minuuttia tapahtumaa kohden
 - (3) avustaminen tapahtuman järjestämisessä.

Lisätietoja Event Monitoring -sovelluksesta on seuraavassa asiakirjassa:

http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf.

5. Tilauskauden uusiminen

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa 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 Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua

päätämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

6. 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 koskeissa tukipyynnöissä sovelletaan seuraavia vakavuustasoja:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	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
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

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Yleistiedot

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

7.2 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.

7.3 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 alihankkijoihin 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 velvoitekysymyksiä käsitellään tämän Sopimuksen ehtojen piiriin kuuluvien sopijapuolten välisinä, vaikka erillisten sopimusten solmijoina olisivatkin konserniyhtiöt.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymisen

Asiakas voi ennen IBM SaaS -tuotteen tilauksen päättymistä tai irtisanomista kerätä tietoja kaikkien IBM SaaS -tuotteen sisältämien raportointi- ja vientiominaisuuksien 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 alkuperäismuodossa.

7.7 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 Sourcing on Cloud Essential- tai IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support -tuen tilausten käytettävyyden perusteella. IBM Emptoris Sourcing 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 Häätätilanne-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), häätätilanne-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.

7.11 Kumuloituviin käyttöoikeuksiin liittyvät vaatimukset

Asiakkaan on hankittava sekä Ilmentymän käyttöoikeus että tarvittava määrä Valtuutettujen käyttäjien käyttöoikeuksia IBM Emptoris Sourcing on Cloud- ja IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud -tuotteen IBM SaaS -käyttäjää varten.

7.12 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 luoda seuraavia: sisäiset ja ulkoiset käyttäjät, sisäiset ja ulkoiset organisaatiot, valuuttataulukot, järjestelmätason mallipohjat, luokat, tietolähteet, ryhmät, roolit ja käsittelyreitit. Pääkäyttäjä voi myös hallita seuraavia: ilmoitukset, järjestelmätason kokoonpanomääritykset, luokat ja toimittajien päätietueet.

Kenelle tahansa ulkoiselle käyttäjälle (Asiakkaan kumppaneina toimiviin ulkoisiin kolmansiin osapuoliin liittyvälle käyttäjälle) voidaan antaa IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeus. Kyseiset käyttäjät katsotaan Vieraskäyttäjiksi. Asiakkaan ei tarvitse hankkia Valtuutetun käyttäjän käyttöoikeuksia IBM SaaS -tuotteen Vieraskäyttäjää varten. Asiakas on vastuussa Vieraskäyttäjistä, näihin rajoittumatta myös a) kaikista Vieraskäyttäjien mahdollisesti esittämistä IBM SaaS -tuotteeseen liittyvistä vaateista, b) Vieraskäyttäjän aiheuttamista kuluista sekä c) kaikista näiden Vieraskäyttäjien IBM SaaS -tuotteen väärinkäytöistä. Vieraskäyttäjät saavat käyttäjätukea vain seuraavissa asioissa:

- salasana- ja sisäänkirjausongelmat
- navigointi
- selainongelmat
- tuotteen toimintoja koskevat kysymykset.

Jos tukipalvelua tarvitaan muulla kielellä kuin englanniksi, Asiakkaan on otettava yhteyttä IBM:ään.

7.13 Euroopan unionin virallisen lehden (EUVL, engl. OJEU) ilmoitukset

Jos Asiakas käyttää OJEU-toimintoa, jossa hankintajärjestelmä siirtää tiedot TED (Tenders Electronic Daily) -sivustoon, Asiakas vastaa itse OJEU-hakemuksesta ja GAMMA-testauksen läpäisystä. Tietojen siirto on yksinomaan Asiakkaan ja kyseisen kolmannen osapuolen sivuston välinen toimi. IBM ei anna mitään takuita tai lausumia tällaisista kolmannen osapuolen sivustoista tai palveluista eikä vastaa niistä millään tavalla.

Liite A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud on järjestelmä, jossa Asiakkaat voivat hallita hankintatapahtumia, esimerkiksi seuraavia: tietojensaantipyynnöt (Request for Information, RFI), tarjouspyynnöt (Request for Quotes, RFQ), hinta-arviopyynnöt (Request for proposals, RFP), asiakaskyselyt, englantilaiset käänteiset huutokaupat ja perinteiset huutokaupat. Tässä IBM SaaS -tuotteessa Asiakkaat voivat luoda, ajaa, seurata ja hyväksyä toimittajien lähettämiä tarjouksia ja vastauksia sekä luoda niistä raportteja (vakioraporttien avulla).

IBM SaaS -infrastruktuuri on määritetty tukemaan seuraavia:

- 300 samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat RFP-, RFI- tai RFQ-tapahtumia taikka asiakaskyselytapahtumia tai
- 270 samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat englantilaisia käänteisiä tai perinteisiä huutokauppoja taikka
- 60 samanaikaista käyttäjää, jotka ajavat japanilaisia tai hollantilaisia käänteisiä taikka perinteisiä huutokauppoja.

Samanaikaisiksi käyttäjiksi katsotaan käyttäjät, jotka samanaikaisesti ovat kirjautuneina järjestelmään ja käyttävät sitä. Järjestelmä voidaan määrittää käsittelemään suurempaa määrää samanaikaisia käyttäjiä monien eri tekijöiden perusteella. Suurempien käyttömäärien tukeminen saattaa edellyttää lisää infrastruktuuriresursseja.

Perusominaisuuksien avulla Asiakas voi

- luoda ja ajaa seuraavia: tietojensaantipyynnöt (Request for Information, RFI), tarjouspyynnöt (Request for Quotes, RFQ), hinta-arviopyynnöt (Request for proposals, RFP), asiakaskyselyt, englantilaiset käänteiset huutokaupat ja perinteiset huutokaupat
- luoda edellä mainittujen tapahtumalajien mallipohjia
- käyttää tapahtumien luonnin apuna smart data -ympäristöä ja kirjastotoimintoja
- luoda tapahtumien tiedoista raportteja vakioraporttiryhmän avulla
- määrittää yhden ostajaorganisaation.

Lisäominaisuuksien ansiosta Asiakas voi

- viedä Sourcing Desktop Intelligence (SDI) -moduulin avulla tarjoustiedot Microsoft Exceliin ja hyödyntää sen toimintoja erilaisiin analyysitehtäviin
- luoda skenaarioanalyysin avulla Asiakkaan omien hankintavaatimusten ja liiketoimintatarpeiden mukaiset rajoitteet
- luoda optimoitujen huutokauppojen avulla rajoitteet, joiden ansiosta optimointi toimii ostajaa varten läpi tapahtuman siten, että hinta ei ole huutokaupassa ainoa toimittajan luokitukseen vaikuttava tekijä
- joustavasti sallia yhdistetyt tarjoukset, tarjoukset suurista määristä ja määrälennukset
- antaa toimittajapäätöksen tuki- ja yhteistyötoimintojen avulla toimittajille palautetta tarjouksista, minkä ansiosta he voivat tarjota innovatiivisia ratkaisuja, korostaa omaa kilpailuetuaan ja optimoida tarjouksensa
- voi määrittää tarjouspyynnössä, käytetäänkö yhden vai kahden kirjakuoren tarjouskäytäntöä.

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 tai jos Asiakas on hankkinut IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud -tuotteen. Muussa tapauksessa Asiakas vastaa sisällön salauksesta ennen sen lisäämistä IBM SaaS -tuotteeseen.

1. Perustilaukset

Seuraavassa kuvataan IBM SaaS -tuotteen tilausvaihtoehdot (joista kukin on Perustilaus), jotka ovat saatavana soveltuvana IBM SaaS -tuotteena. Hankitut Perustilaukset yksilöidään Sopimusasiakirjassa. Tässä asiakirjassa esitetyt viittaukset IBM SaaS -tuotteeseen koskevat hankittuja Perustilauksia.

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää perusominaisuudet ja lisäominaisuudet.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää vain perusominaisuudet.

2. Valinnaiset ominaisuudet

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Tämä IBM SaaS -tuote lisää IBM Emptoris Sourcing on Cloud -tuotteeseen lisäominaisuudet. Asiakas voi ostaa tämän valinnaisen lisäosan vain, jos Asiakkaalla on voimassa oleva IBM Emptoris Sourcing on Cloud -tilaus.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Tässä IBM SaaS -tuotteessa vakiopalvelinkokoonpanoon voi lisätä palvelimia, jos kapasiteettia on tarpeen kasvattaa.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Tämä IBM SaaS -tuote on Asiakkaan kanssa koordinoitava On Demand -palvelu. Siinä ajetaan ja valvotaan tapahtumia sekä koulutetaan ja tuetaan toimittajia tapahtuman keston ajan.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Asiakas saa tarkastella, seurata, hakea ja pisteyttää niitä tapahtumia sekä ajaa raportteja niistä tapahtumista, joihin Asiakas on kutsuttu.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

Tätä IBM SaaS -tuotetta 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 Sourcing on Cloud Essential Premium Support

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

IBM Emptoris Sourcing 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 kokeneiden teknisten asiantuntijoiden pitämiin neuvontatilaisuuksiin ja antamalla tekniset tiedot Asiakkaan käyttöön mahdollisimman tuoreeltaan.

Asiakas

- nimeää Ensisijaisen 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Tämä tuote sisältää IBM Emptoris Sourcing on Cloud 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 uudemmaa käyttäville Asiakkailla päivityspalvelut, joissa tuotteen versio päivitetään uudemmaksi laitokseksi. 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 Professional Services (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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support -tuotteen hankkineille asiakkaille varattuina ajankohtina.
- Ulkoinen koodi
Asiakkaan on tilattava IBM Emptoris Sourcing 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 Palvelutapahtumat, 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 käyttöönotossa 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 Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen käyttöönottopalvelut, joiden ansiosta Asiakas voi toteuttaa hankintatoimen digitalisointia edistäviä eRFx- ja eAuction-tapahtumia. IBM järjestää IBM SaaS -tuotetta varten kaksi (2) nelituntista suunnittelutyöpajaa. Toisessa työpajassa käsitellään IBM SaaS -tuotteen hallinta-asetuksia, jotka liittyvät esimerkiksi organisaatioon, käyttäjiin ja hankintaroolien määrittämiseen, toimittajia koskeviin menettelytapoihin sekä luokkiin ja niiden linkitykseen hankintatapahtumiin. Toisessa työpajassa keskitytään eRFx-tapahtumiin liittyvän sisällön määrittämiseen. Määrittämisaiheita ovat esimerkiksi ilmoitukset, smart data -kirjasto, sopimusmallipohjat, kokoonpanoasetukset ja hankintatapahtuman tietojen tuonti- ja vientitoiminnot. IBM toimittaa 24 tuntia käyttöönottopalveluja eRFx-tapahtumien (myös eAuction-tapahtumien) määrittämistä varten. IBM määrittää pienehkön tyyppillisen kokoonpanojoukon, esimerkiksi enintään kolme (3) ilmoitusta, viisi (5) smart data -kirjastokohdetta ja yhden (1) RFX-mallipohjan. IBM toimittaa neuvontaa, jolla tuetaan Asiakasta ohjelmiston käytössä, Asiakkaan tarkistusprosessissa, Asiakkaan liiketoimintamenetelmien kehittämisessä ja Asiakkaan loppukäyttäjien käyttöönottopalveluissa. 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 Sourcing 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 käyttöönottilaisuuden aikana. IBM järjestää IBM SaaS -tuotteen IBM Emptoris Strategic Supply Management -moduulin sisältävistä toiminnoista käyttöönoton työpajan. Työpajassa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: eRFx-tapahtumien yleiskuvaus, luokat, sisäiset organisaatiot, käyttäjäroolit, kokoonpano-ominaisuudet, ilmoitukset, mallipohjat, raportointi, hankintaan liittyvä toimittajien perehdytys, tuonti- ja vientitoiminnot, eRFx-arviointityökalut ja käyttöehtotoiminnot. Työpajaan sisältyvät myös toimintojen yleiskuvaus ja Asiakkaan käyttäjien käytännön harjoitukset, joiden avulla tutustutaan IBM SaaS -tuotteeseen. IBM Emptoris Sourcing RFX 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 Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM tukee Asiakkaan hankintatapahtumaprojektia toimittamalla siihen liittyviä suunnittelupalveluja. Niihin kuuluvat esimerkiksi seuraavat osa-alueet: hankintastrategia, hankintatapahtuman määrittäminen IBM SaaS -tuotteessa, tapahtumatason tuki hankintatapahtuman voimassaoloaikana, arviointistrategia ja toimittajien vastausten arviointi. Nämä palvelut toimitetaan tapahtumakohtaisina. On huomattava, että yhteen hankintatapahtumaan voi liittyä useiden ohjelmistomodulissa olevien eRFx-lajien (esimerkiksi RFI, RFP ja eAuction) käyttöä. IBM järjestää tapahtuman vaatimuksia koskevan työpajan, jossa saadaan

Asiakkaalta tavoite- ja vaatimustiedot. IBM laatii tapahtuman strategian, johon sisältyvät myös tapahtuman määrittäminen ja arviointimenettely. IBM määrittää tapahtuman IBM SaaS -tuotteeseen. IBM järjestää kutsutuille toimittajille edellytykset osallistua tapahtuman tarjoustoimintaan. IBM toimittaa tapahtuman päätyttyä arviointitulokset, jotka perustuvat ohjelmiston työkaluihin ja arviointimenettelyyn. IBM toimittaa tapahtuman hallintapalveluja tapahtuman voimassaoloaikana. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement -palvelutapahtuma on hankittava ja toteutettava yhtä aikaa tämän palvelun kanssa, tai se on toteutettava ennen tämän palvelun toimitusta.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM toimittaa Asiakkaalle IBM SaaS -tuotteen lisäominaisuuksien käyttöönottopalveluja. Niihin sisältyvät päätöksenteon tukitoimintojen käyttö, Asiakkaan määrittämien kohde- ja tarjouskenttien käyttö sekä tarjouskenttäkaavojen käyttö. Lisäksi palveluihin sisältyy järjestelmässä käytettävissä olevien eAuction-menetelmien tarkistus. IBM järjestää IBM SaaS -tuotteen lisäominaisuuksia koskevan kaksipäiväisen käyttöönoton työpajan, jossa käsitellään esimerkiksi seuraavia aiheita: Asiakkaan määrittämät kohdekentät, tarjouskentät ja kaavakentät, useiden tarjouskierrosten toteutus, hankintatapahtuman kohdennetun kutsun käyttö, päätöksenteon tuen analyysi- ja raportointityökalujen yleiskuvaus ja käyttö. Työpajaan sisältyvät myös toimintojen yleiskuvaus ja Asiakkaan käyttäjien käytännön harjoitukset, joiden avulla tutustutaan IBM SaaS -tuotteeseen. IBM Emptoris Sourcing RFX 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

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 määräaikaisesta 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 menetys. Menettely 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
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------