

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Cognos Territory and Quota Management

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Aanbieding Voorwaarden") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene voorwaarden ("Algemene voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- a. Toegang is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Toegang is het recht om gebruik te maken van de IBM SaaS. Klant dient een enkel gebruiksrecht tot Toegang te verkrijgen om tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant, gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- b. Geautoriseerde Gebruiker is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- c. In Aanmerking Komende Deelnemer is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Elke persoon of entiteit die in aanmerking komt om deel te nemen aan welk door de IBM SaaS beheerd of getraceerd servicedeliveryprogramma dan ook, is een In Aanmerking Komende Deelnemer. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van alle In Aanmerking Komende Deelnemers die door de IBM SaaS worden beheerd of getraceerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

- d. Instance is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode, zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) van de Klant of in een Transactiedocument.
- e. Miljoen Recordregels is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Record is een verzameling gegevens die enig door de IBM SaaS wordt beheerd fysiek of elektronisch document vertegenwoordigt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gespreksgegevens, facturen, plannen, kooporders, prijsopgaven, kwitanties, retourzendingen, verkooporders, bijlagen en zendingen. Recordregels zijn de regels binnen het Record die met behulp van de IBM SaaS worden verwerkt. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Miljoen Recordregels te worden verworven ter dekking van het hoogste aantal Recordregels dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- f. Legacy Begunstigde en Legacy Contract zijn maateenheden onder welke er gebruiksrechten voor de IBM SaaS kunnen worden verleend. Legacy typen maateenheden voor facturering zijn verouderd en worden door IBM niet meer actief op de markt gebracht. IBM kan er echter, geheel naar eigen inzicht, in toestemmen de bestaande gebruiksrechten van Klant voor het gebruik van bepaalde versies van de IBM SaaS ("Legacy SaaS") onder de gebruiksrechten van een Legacy type te verhogen. IBM SaaS-aanbiedingen die onder een Legacy type maateenheid voor facturering zijn aangeschaft, zijn herkenbaar aan het woord "Legacy" waarvan de naam van de IBM SaaS op het Bewijs van Gebruiksrecht vergezeld gaat. Voor het gebruik van alle Legacy SaaS door Klant gelden de voorwaarden voor de maateenheid voor facturering in de overeenkomst onder welke Klant de mogelijkheid om de Legacy SaaS te gebruiken, oorspronkelijk heeft verworven ("Legacy Overeenkomst"). De bepalingen van de Legacy Overeenkomst mogen in geen geval zodanig worden geïnterpreteerd dat ze het recht van Klant om de Legacy SaaS te gebruiken, zouden uitbreiden tot boven de hoeveelheid die in een Bewijs van Gebruiksrecht is vastgelegd, en voorts mogen de bepalingen anders dan de gespecificeerde bepalingen voor de maateenheid voor facturering van de Legacy SaaS niet worden beschouwd als van toepassing zijnde op het gebruik van de IBM SaaS-aanbieding.

3. Verschuldigde Bedragen & facturering

Het verschuldigde bedrag voor IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand is een pro rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke verbruik van Klant tijdens een factureringsperiode de gebruiksrechten van Klant te boven gaat, wordt Klant maandelijks voor het surplus gefactureerd, tegen het tarief dat is gespecificeerd in het Transactiedocument.

4. Opties voor verlenging van abonnementen op IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

4.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS op schriftelijk verzoek beëindigen, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

4.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging van Klant doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

4.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

5. Technische Ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend zoals uiteengezet op <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> of op een nader door IBM bekend te maken URL. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Basisaanbieding

Elke IBM SaaS bestaat uit één productie-instance, één niet-productie-instance en maximaal drie jaar gegevenshistorie.

6.2 Gebruikers buiten de Onderneming van Klant

Voor het doel van de IBM SaaS mag Klant toegang verlenen aan gebruikers buiten de Onderneming van Klant. Dergelijke gebruikers worden beschouwd als IBM SaaS Gebruikers en zij krijgen dienovereenkomstige gebruiksrechten. Klant blijft verantwoordelijk voor de naleving van deze bepalingen door de IBM SaaS Gebruikers.

6.3 Gebruikersrollen

Een Actieve Begunstigde is een In Aanmerking Komende Deelnemer die momenteel, rechtstreeks of indirect, betrokken is bij Klant en die door IBM SaaS wordt beheerd of getraceerd ten behoeve van het berekenen en/of ontvangen van uitvoer van de moduleprocessen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tegoeden en transacties.

Een Inactieve Begunstigde is een In Aanmerking Komende Deelnemer die momenteel noch rechtstreeks, noch indirect betrokken is bij Klant maar die desondanks nog steeds door IBM SaaS wordt beheerd of getraceerd.

6.4 Niet-Productie beperking

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Niet-Productie", mag de IBM SaaS uitsluitend worden gebruikt als onderdeel van de niet-productieve activiteiten van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces.

6.5 Data History Premium

Indien Klant recht heeft op de Data History Premium, omvat de IBM SaaS maximaal zeven jaar gegevenshistorie.

6.6 Compliance Management Programma's

IBM SaaS kan worden gebruikt om Klant te helpen voldoen aan zijn verplichtingen inzake naleving van de wet- en regelgeving (compliance), welke verplichtingen gebaseerd kunnen zijn op wetten, regelingen, normen of werkwijzen. Aanwijzingen, gebruiksadviezen of richtlijnen die door IBM SaaS worden verstrekt, vormen geen wettig, boekhoudkundig of professioneel advies en Klant wordt nadrukkelijk geadviseerd zelf deskundig advies in te winnen, juridisch of anderszins. Klant is als enige verantwoordelijk te

garanderen dat Klant en de activiteiten, toepassingen en systemen van Klant voldoen aan de toepasselijke wetten, regelingen, normen en werkwijzen. Het gebruik van IBM SaaS vormt geen garantie voor de naleving van enige wet, regeling, norm of werkwijze.

6.7 Sites en services van derden

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

6.8 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

Bijlage A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatiseert het proces waarmee wordt bepaald begünstigden en/of gebieden het profijt van verkooptransacties zullen ontvangen, dit door het evalueren van kredietverleningsregels en regionale regels. Tevens bevat IBM SaaS functies voor het beheren van de distributie en invoer van verkoop-gebaseerde quota. IBM SaaS is een volledig web-based oplossing die elke gebruiker via een webbrowser toegang biedt tot alle functies, zoals het opstellen van de kredietverleningsregels, de hiërarchie binnen organisaties, de generering van rapporten en processen op het gebied van quotumbeheer.

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de volgende IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM levert zijn Klanten deze SLA met inachtneming van de volgende bepalingen. De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van uw abonnement aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. U bent ervan op de hoogte dat deze SLA geen garantie jegens u vormt.

1. Definities

- a. "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- b. "Beschikbaarheidskrediet" betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor het abonnementsbedrag voor de Service.
- c. "Claim" betekent een claim die door uw Geautoriseerde Contactpersoon ingevolge deze SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. "Maand Onder Contract" betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de Service, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- e. "Klant" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM heeft geabonneerd op de Service en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.
- f. "Downtime" betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de Service is gestopt en al uw gebruikers niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende machtigingen hebben. Bij wijze van verduidelijking: er is geen sprake van "Downtime" indien er minimaal één gebruiker is die gebruik kan maken van minimaal één aspect van de Service waarvoor die gebruiker de juiste machtiging heeft. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Service niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Geplande Systeem Downtime.
 - Overmacht.
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
 - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de Service door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant).
 - Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
 - Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- g. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.

- h. "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstrooming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de Service niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.
- i. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- j. "Service" betekent de IBM SaaS-aanbieding waarop deze SLA van toepassing is, zoals genoemd op de eerste pagina van deze SLA. Deze SLA geldt voor elke Service afzonderlijk en niet in combinatie.
- k. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

2. Beschikbaarheidskrediet

Om in aanmerking te komen voor het indienen van een Claim, dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Customer Support voor de desbetreffende Service, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, met inbegrip van het tijdstip waarop u voor het eerst met de Gebeurtenis werd geconfronteerd, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis, voor zover dat vereist is voor ondersteuningstickets van Severity 1. Dergelijke tickets moeten worden geregistreerd binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.

IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe dat correspondeert met de totale gecombineerde beschikbaarheid gedurende elke Maand Onder Contract, op basis van de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.

Voor Gebundelde Services (afzonderlijke Services die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke Service. U kunt uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

Voor Services die zijn aangekocht in het kader van een ESSO- (Enterprise Software and Services Option), SSSO- (Software and Services Special Option) of OIO-relatie (Open Infrastructure Offering) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de op dat moment geldende gepubliceerde Relationship Suggested Volume Price (RSVP) voor de Service voor de Maand Onder Contract waarop de Claim betrekking heeft. U komt in aanmerking voor één derde (1/3) van het Beschikbaarheidskrediet.

Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan 10 procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de Service hebt betaald.

IBM zal de geldigheid van Claims naar redelijkheid controleren aan de hand van de eigen gegevens van IBM, die in geval van tegenstrijdigheid met uw gegevens prevaleren.

HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van Service tijdens een Maand Onder Contract

Percentage Beschikbaarheid	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Minder dan 95,0%	10%

"Beschikbaarheidspercentage" wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt in de vorm van een percentage.

Voorbeeld: Totaal 476 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 540 minuten Downtime = 42.724 minuten <hr/>	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,9% Beschikbaarheid tijdens de Maand Onder Contract
Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	

4. Uitzonderingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proef-Services.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.

Indien u enige materiële verplichting onder de Gebruiksvoorwaarden, het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik of uw contract voor de Service niet bent nagekomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-nakoming van enige betalingsverplichting.