

## **IBM Social Media Analytics**

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

De Gebruiksvoorwaarden vormen een aanvulling op de bepalingen in 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. Als zich een tegenstrijdigheid voordoet tussen de Algemene voorwaarden en deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding, prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden.

Klant mag de IBM SaaS pas gebruiken na akkoord te zijn gegaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door op de knop "Accepteren" te klikken nadat deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding aan u zijn gepresenteerd, gaat u ook akkoord met de Algemene voorwaarden.

**INDIEN U NAMENS KLANT AKKOORD GAAT MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN, VERKLAART EN GARANDEERT U DAT U DAARTOE VOLLEDIG BEVOEGD BENT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN, DAN MAG U DE FUNCTIONALITEIT DIE ALS ONDERDEEL VAN IBM SAAS WORDT AANGEBODEN OP GENERLEI WIJZE GEBRUIKEN OF DAARIN PARTICIPEREN.**

### **Deel 1 – Voorwaarden van IBM**

#### **1. IBM SaaS**

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

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

#### **2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen**

De IBM SaaS-aanbieding wordt verkocht onder de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen:

- 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. Duizend Documenten is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Document is een eindige hoeveelheid gegevens die is ingesloten tussen header- en trailerrecords die respectievelijk het begin en het einde aangeven, of enig fysiek of elektronisch documenttype dat in de IBM SaaS is gedefinieerd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: facturen, verkooporders, aankooporders, offertes, schema's, plannen, zendingen, retourzendingen, ontvangstbewijzen en financiële instrumenten. Elk gebruiksrecht voor Duizend Documenten vertegenwoordigt Duizend Documenten. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Duizend Documenten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Documenten dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.
- c. Verbintenis is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

### **3. Verschuldigde Bedragen en Facturering**

#### **3.1 Factureringsopties**

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument. Voor de abonnementsvergoeding van IBM SaaS gelden de volgende factureringsopties:

- a. Per Maand (achteraf)
- b. Per Kwartaal (vooraf)
- c. Per Jaar (vooraf)
- d. Volledig Bedrag (vooraf)

De gekozen factureringsoptie geldt voor de lengte van de termijn die is gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht of een Transactiedocument. Het verschuldigde bedrag per factureringsronde wordt gebaseerd op het jaarlijkse abonnementsbedrag en het aantal factureringsronden in een jaar.

#### **3.2 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.

#### **3.3 Verschuldigde bedragen bij overschrijding**

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor het surplus maandelijks gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd.

#### **3.4 Services Op Afstand (menselijk)**

De Social Media Analytics Software as a Service Jump Start aanbieding wordt vooraf gefactureerd zoals gespecificeerd in het Transactiedocument. Services worden per Verbintenis aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **4. Aanmaak van accounts en toegang**

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS worden geweigerd.

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

### **5. Verlenging van een Abonnementsperiode**

#### **5.1 Automatische verlenging van een Abonnementsperiode**

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement automatisch plaatsvindt, kan Klant een aflopende IBM SaaS Abonnementsperiode van Klant verlengen door voorafgaand aan de vervaldatum schriftelijk toestemming te geven tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder), overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN, WORDT DE AFLOPENDE IBM SaaS ABONNEMENTSPERIODE AUTOMATISCH MET OFWEL EEN TERMIJN VAN ÉÉN JAAR, OFWEL EEN TERMIJN MET DEZELFDE DUUR ALS DE OORSPRONKELIJKE TERMIJN VERLENGD, TENZIJ IBM, HETZIJ RECHTSTREEKS VAN KLANT, HETZIJ VIA DE WEDERVERKOPER VAN KLANT, ZOALS VAN TOEPASSING, EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING VAN KLANT HEEFT ONTVANGEN DAT KLANT NIET WENST TE VERLENGEN. IS DIT NIET HET GEVAL, DAN GAAT KLANT ERMEE AKKOORD DE KOSTEN VOOR EEN DERGELIJKE VERLENGING TE BETALEN.

## 5.2 Doorlopende facturering

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement plaatsvindt als doorlopende facturering, blijft Klant na afloop van de Abonnementperiode toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende facturering 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 op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant tot de IBM SaaS wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

## 5.3 Verlenging door Klant noodzakelijk

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement eindigt, wordt de IBM SaaS-aanbieding aan het eind van de eerste Abonnementperiode niet verlengd. Om de IBM SaaS na afloop van de eerste Abonnementperiode te kunnen blijven gebruiken, dient Klant een nieuw abonnement op de IBM SaaS te nemen. Neem contact op met een IBM salesvertegenwoordiger of de wederverkoper van Klant, zoals van toepassing, om een nieuw IBM SaaS-abonnement te verwerven.

## 6. Technische Ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend zoals uiteengezet op <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> 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.

## 7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 7.1 Aanvullende Definities

"**IBM SaaS**", zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, is een softwareservice en omvat noch Content, noch Applicaties Van Derden, noch Sites Van Derden.

"**Content**" zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, omvat tevens informatie of gegevens, geheel of gedeeltelijk, die door of voor Klant zijn geleverd of waartoe IBM of een van de Toeleveranciers van IBM zich namens Klant toegang heeft verschaft op Sites Van Derden.

"**Applicaties Van Derden**" betekent door personen of entiteiten anders dan IBM geleverde applicaties en softwareproducten die interactief samenwerken met de IBM SaaS.

"**Sites Van Derden**" heeft betrekking op websites van derden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, websites die sociale media content bevatten, zoals Facebook, Klout en Twitter.

### 7.2 Intern gebruik

In aanvulling op de in de Overeenkomst gespecificeerde beperkingen inzake het gebruik van de IBM SaaS, geldt dat rapporten, resultaten en andere met behulp van de IBM SaaS verkregen uitvoer uitsluitend voor intern gebruik aan Klant worden geleverd en niet mogen worden gebruikt voor het verlenen van diensten aan derden. Klant mag de rapporten, resultaten en andere met behulp van de IBM SaaS verkregen uitvoer niet in sublicentie of lease geven, noch verhuren of anderszins beschikbaar stellen aan derden.

### 7.3 Toegang tot en gebruik van Content, Applicaties Van Derden en Sites Van Derden

IBM SaaS vormt voor Klant een manier om Content uit Applicaties Van Derden en Sites Van Derden te selecteren en er zich toegang toe te verschaffen voor gebruik met IBM SaaS door Klant. De Content is geen eigendom van IBM of zijn toeleveranciers en wordt niet door IBM of zijn toeleveranciers bestuurd, en noch IBM, noch zijn toeleveranciers geven de Content in licentie of verlenen anderszins rechten op de Content. Content kan materialen bevatten die onwettig, onjuist, misleidend, onfatsoenlijk of anderszins verwerpelijk zijn. Op IBM of zijn toeleverancier rust geen enkele verplichting om welke Content dan ook te controleren, te filteren, te verifiëren, te bewerken of te verwijderen. IBM of zijn toeleveranciers mogen dit echter, geheel naar eigen oordeel, wel doen.

IBM SaaS kan voorzieningen bevatten die ontworpen zijn om interactief samen te werken met Applicaties Van Derden en Sites Van Derden (bijvoorbeeld Facebook of Twitter applicaties). In aanvulling op het in de Overeenkomst bepaalde met betrekking tot machtigingen voor Content, verleent Klant IBM de voor het namens Klant exploiteren van IBM SaaS vereiste machtigingen voor, en toegang tot, Content, Applicaties Van Derden en Sites Van Derden. Van Klant kan worden verlangd een afzonderlijke overeenkomst met derden aan te gaan voor de toegang tot, of het gebruik van, Content, Applicaties Van Derden en Sites

Van Derden. Als uitdrukkelijke voorwaarde van deze Gebruiksvoorwaarden geldt dat IBM geen partij is in dergelijke afzonderlijke overeenkomsten. Klant verklaart de bepalingen van dergelijke afzonderlijke overeenkomsten te zullen naleven.

## **7.4 Beperkingen**

In aanvulling op de in de Overeenkomst gespecificeerde gebruiksvoorwaarden met betrekking tot IBM SaaS, zal Klant:

- a. zich met behulp van IBM SaaS geen toegang verschaffen tot Sites Van Derden, Applicaties Van Derden of Content, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het kopiëren of aanpassen daarvan, noch het maken van afgeleide werken daarvan, indien zulks een overtreding van de toepasselijke wet- en regelgeving of van de bepalingen van licenties van derden, overeenkomsten of andere bepalingen of beperkingen zou betekenen;
- b. IBM SaaS of Content niet distribueren, demonstreren, afbeelden of anderszins beschikbaar stellen aan enige derde, tenzij dit onder de overeenkomst met de leverancier van de Content toegestaan is;
- c. geen enkel deel van de IBM SaaS benaderen of gebruiken voor het maken van, of bijdragen aan, een concurrerend product of een concurrerende dienst.

## **7.5 Beëindiging op grond van handelingen van derden**

### **7.5.1 Beëindiging door IBM**

In aanvulling op het in de Overeenkomst gevestigde recht op opschorting of beëindiging geldt dat, indien een leverancier het beschikbaar stellen van een Site Van Derden, een Applicatie Van Derden of Content staakt, of voorwaarden oplegt die een materiële last of een materieel risico betekenen voor IBM en zijn toeleveranciers, klanten of enige derde, of indien IBM ervan op de hoogte is of op redelijke gronden mag aannemen dat de verwerking van bepaalde content door middel van de IBM SaaS inbreuk maakt op de rechten (met inbegrip van intellectuele eigendomsrechten) van enige derde, IBM de levering van de overeenkomstige voorzieningen van de IBM SaaS kan staken zonder Klant daarmee recht te geven op enige terugbetaling, enig krediet of enige andere vergoeding.

Klant zal IBM onverwijld in kennis stellen van enige gebeurtenis of omstandigheid met betrekking tot het gebruik van de IBM SaaS door Klant, waarvan Klant zich bewust wordt dat deze zou kunnen leiden tot een vordering of eis tegen het gebruik van IBM SaaS door Klant. Klant zal IBM op verzoek alle relevante informatie verstrekken met betrekking tot de gebeurtenis of omstandigheid in kwestie.

### **7.5.2 Beëindiging door Klant**

In aanvulling op het in de Overeenkomst gevestigde recht op opschorting of beëindiging geldt dat, indien een leverancier het beschikbaar stellen van een Applicatie Van Derden, een Site Van Derden of Content staakt of materiële wijzigingen aanbrengt in de voorwaarden waaronder deze beschikbaar worden gesteld, en Klant aantoonbaar dat het desbetreffende niet beschikbaar zijn Klant aanzienlijk en blijvend hindert in zijn vermogen de IBM SaaS te gebruiken, Klant IBM kan inlichten omtrent zijn voornemen zijn abonnement op IBM SaaS geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Een dergelijke beëindiging van het abonnement op IBM SaaS wordt 30 dagen na het bericht in kwestie van kracht, tenzij de desbetreffende services van derden binnen de periode van 30 dagen zijn hervat. In geval van beëindiging op grond van dit artikel zal IBM Klant alle vooruitbetaalde gelden voor het restant van de looptijd van het beëindigde abonnement na afloop van de datum waarop de beëindiging van kracht werd, terugbetalen.

Klant heeft geen recht op beëindiging op grond van enige uitspraak van IBM met betrekking tot de toekomstige richting of bedoeling ten aanzien van IBM SaaS of enige Site Van Derden, Applicatie Van Derden of Content. Behoudens het hierin bepaalde heeft Klant geen recht op beëindiging, en geen recht op terugbetaling, creditering of andere vergoeding, wegens het niet beschikbaar zijn van producten of diensten van derden.

### **7.5.3 Toegang en opslag**

Na afloop of beëindiging van deze Overeenkomst rust er op IBM geen enkele verplichting om query's, Content of resultaten en andere door Klant als gevolg van het gebruik van IBM SaaS verkregen uitvoer op te slaan (al dan niet in cache) of anderszins beschikbaar te stellen aan Klant.

### **7.5.4 Gebruiksbeperkingen**

Op het gebruik van IBM SaaS door Klant kunnen beperkingen van toepassing zijn, zoals beperkingen te aanzien van de opslag, het aantal query's of andere beperkingen of restricties. Als aanvullende Gebruiksbeperking geldt dat Klant zich geen toegang tot de IBM SaaS mag verschaffen ten behoeve van

het monitoren van de beschikbaarheid, prestaties of functionaliteit van IBM SaaS zelf, noch voor enig ander op benchmarking of concurrentie gericht doel. De Gebruiksbeperkingen worden vastgelegd in een Bewijs van Gebruiksrecht, Transactiedocument, gebruikersdocumentatie of in de online IBM SaaS. Mogelijkerwijs verstrekt de IBM SaaS informatie op afroep aan de hand waarvan Klant het gebruik kan monitoren. Indien Klant de gebruikslimieten overschrijdt, kan IBM er, geheel naar eigen oordeel, samen met Klant aan werken het gebruik van Klant te verminderen, zodat Klant zich aan de gebruikslimieten houdt. Indien Klant de van toepassing zijnde gebruikslimieten overschrijdt, kan IBM van Klant vorderen dat deze een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument voor aanvullende IBM SaaS bekrachtigt en/of kan IBM het overmatige gebruik bij Klant in rekening brengen. In dergelijke gevallen verklaart Klant het vereiste aanvullende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument te bekrachtigen en/of de aanvullend verschuldigde bedragen te zullen betalen.

## **7.6 Cookies**

Klant stemt ermee in dat IBM, bij het verzamelen van persoonsgegevens in het kader van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie, gebruik kan maken van cookies en tracerings technologie teneinde de gebruikerservaring te verbeteren en/of interacties met gebruikers beter af te stemmen, in overeenstemming met <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **7.7 Schending van auteursrechten**

Het is beleid van IBM om de intellectuele eigendomsrechten van anderen te respecteren. Voor het melden van schending van de copyrights op auteursrechtelijk beschermd materiaal kunt u terecht op de pagina Digital Millennium Copyright Act Notices op <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## **7.8 Verboden gebruik**

De volgende vormen van gebruik zijn door Red Hat verboden:

""Geen Risicovol Gebruik"": Klant mag de IBM SaaS niet gebruiken in enige toepassing of situatie waarin een storing van de IBM SaaS zou kunnen leiden tot overlijden of ernstig letsel van enige persoon, of tot ernstige fysieke of materiële schade ("Risicovol Gebruik"). Voorbeelden van Risicovol Gebruik zijn, maar zijn niet beperkt tot: luchtverkeer of andere vormen van massaal vervoer van mensen, nucleaire of chemische installaties, levensondersteunende systemen, implanteerbare medische apparatuur, motorvoertuigen en wapensystemen. Tot Risicovol Gebruik behoort niet het gebruik van IBM SaaS voor administratieve doeleinden, voor de opslag van configuratiegegevens, technisch gereedschap en/of configuratiegereedschap, of andere niet-besturende toepassingen, waarbij storingen niet zouden leiden tot overlijden, letsel of ernstige schade aan zaken of aan het milieu. Deze niet-besturende toepassingen mogen communiceren met toepassingen die de besturing uitvoeren, maar mogen niet direct of indirect verantwoordelijk zijn voor de besturingsfunctie.

## IBM Gebruiksvoorwaarden

### Deel 2 – Specifieke bepalingen per land

De volgende bepalingen treden in de plaats van, of vormen een wijziging van, de bepalingen in Deel 1 waarnaar wordt verwezen. Alle bepalingen in Deel 1 die door deze wijzigingen niet worden beïnvloed, blijven ongewijzigd. Dit Deel 2 bestaat uit wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden en is als volgt opgebouwd:

- Wijzigingen voor landen in Noord-, Midden- en Zuid-Amerika
- Wijzigingen voor landen in de regio Asia Pacific; en
- Wijzigingen voor landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika

#### WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN NOORD-, MIDDEN- EN ZUID-AMERIKA

##### BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAANSE REPUBLIEK, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA EN PANAMA

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

##### ARGENTINIË, BRAZILIË, CHILI, COLOMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

##### BRAZILIË

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

##### VERENIGDE STATEN VAN AMERIKA

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

#### WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN DE REGIO ASIA PACIFIC

##### BANGLADESH, BHUTAN EN NEPAL

###### 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN EUROPA, HET MIDDEN-OOSTEN EN AFRIKA (EMEA)**

**BAHREIN, KOEWIT, OMAN, KATAR, SAOEDI-ARABIË EN DE VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN**

**5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

### Bijlage A

#### 1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service is een online service waarmee Klant zich toegang tot Content kan verschaffen vanaf bepaalde Applicaties Van Derden en/of Sites Van Derden, mits de desbetreffende Applicaties Van Derden en/of Sites Van Derden beschikbaar zijn. Voorts maakt IBM Social Media Analytics SaaS het voor IBM SaaS Gebruikers mogelijk onderwerpen te definiëren, query's op te stellen en in te dienen, interactieve analyses uit te voeren en de resultaten te bekijken met behulp van bijgeleverde rapporten. Klant is verantwoordelijk voor de resultaten die worden verkregen door het gebruik van IBM SaaS (met inbegrip van optionele Jump Start services).

#### 2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

Met IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start kan de IBM SaaS Gebruiker, gedurende de aanvangsperiode van 90 dagen, maximaal 40 uur assistentie krijgen met betrekking tot de functionaliteit van IBM Social Media Analytics Software as a Service.



Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de volgende IBM SaaS en is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

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

- "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- "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 de abonnementsbedragen voor de Service.
- "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.
- "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.
- "Klant" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM op de Service heeft geabonneerd en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.
- "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.
- "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, 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.
- "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- "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.

Indien u de Service hebt aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het verlenen van de Service en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de Service voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.

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

Beschikbaarheidspercentage tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

"Beschikbaarheidspercentage" wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract (verminderd met het aantal minuten Geplande Systeem Downtime), minus (b) het totaal aantal minuten niet-geplande Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract (verminderd met het aantal minuten Geplande Systeem Downtime), waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten niet-geplande Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 200 minuten Geplande Systeem Downtime - 500 minuten Downtime = 42.500 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten (- 200 minuten Geplande Systeem Downtime) in een Maand Onder Contract van 30 dagen = 43.000 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% Behaald Serviceniveau
---	---

### 4. Uitsluitingen

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.