

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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/slabd.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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Document** – 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.
Gebruiksrechten voor Documenten worden verkocht in pakketten van 250.000 stuks.
- 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

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

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruik overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

3.3 Verschuldigde bedragen voor Remonte Services (menselijk)

De Social Media Analytics (SaaS) 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. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor 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 beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die 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 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

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Aanvullende Definities

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

Analyserapporten – betekent de resultaten of output van het proces van het analyseren van, en ontlenen van informatie aan, de Content.

Content – betekent informatie, software en gegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, HTML-bestanden, scripts, programma's, opnamen, geluid, muziek, grafische voorstellingen, afbeeldingen, applets of servlets die door Klant of enige door Klant gemachtigde gebruiker worden gemaakt, geleverd, geüpload of overgebracht. Content 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.

Tweet-ID – betekent een uniek, voor elke Tweet gegenereerd identificatienummer.

Tweet – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service.

Twitter Content – betekent Tweets en Tweet-ID's, openbare informatie over eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle andere aan Klant beschikbaar gestelde Twitter-gegevens en -informatie.

Twitter Merken – De naam van Twitter of logo's die IBM aan Klant beschikbaar stelt. Op het gebruik van de Twitter Merken zijn, naast deze Overeenkomst, de Twitter Brand Assets and Guidelines van toepassing, zoals te vinden op <https://Twitter.com/logo>.

6.2 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.

6.3 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 door Klant binnen IBM SaaS. 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.

Bij het gebruik van Content waartoe Klant zich in het kader van deze IBM SaaS toegang verschaft, is het Klant strikt toegestaan om: (a) analyse van de Content uit te voeren en Analyserapporten op te stellen zoals toegestaan door de functionaliteit van de IBM SaaS; en (b) de content uitsluitend binnen de IBM SaaS af te beelden.

Wanneer Klant Twitter Content afbeeldt, dient Klant de Twitter Content af te beelden overeenkomstig de weergavevereisten van Twitter, te vinden op <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Bij gebruik van toegang tot Twitter Content in het kader van deze SaaS is het Klant strikt toegestaan om de Twitter Merken af te beelden, uitsluitend teneinde Twitter aan te merken als bron van de Twitter Content, zoals vastgelegd in deze Gebruiksvoorwaarden.

6.4 Beperkingen

In aanvulling op de in de Overeenkomst gespecificeerde gebruiksvoorwaarden met betrekking tot IBM SaaS, is het Klant niet toegestaan om:

- a. Zich met behulp van de IBM SaaS toegang te 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 zou betekenen van hetzij de toepasselijke privacywetgeving of andere wet- en regelgeving, hetzij de bepalingen van licenties van derden, overeenkomsten of andere bepalingen of beperkingen.
- b. IBM SaaS of Content te distribueren, te demonstreren, af te beelden of anderszins beschikbaar te stellen aan enige derde, tenzij dit onder de overeenkomst met de leverancier van de Content toegestaan is.
- c. Enig deel van de IBM SaaS te benaderen of te gebruiken voor het maken van, of bijdragen aan, een concurrerend product of een concurrerende dienst.
- d. De in de Content aanwezige locatiegegevens of geografische informatie samen te voegen, in cache op te slaan, of te bewaren gescheiden van de bijbehorende Content, en de in de Content aanwezige locatiegegevens te gebruiken voor enig ander doel dan het vaststellen van de in een Tweet vastgelegde locatie.
- e. De Content te vermengen met andere gegevens, tenzij de Content te allen tijde duidelijk als zodanig te onderscheiden blijft, d.w.z. een Tweet mag niet worden vermengd, tenzij deze duidelijk toe te schrijven blijft aan Twitter.
- f. De in het kader van de IBM SaaS geleverde Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses op een kleine groep personen of op één persoon voor onwettige of discriminatoire doeleinden.
- g. Visualisatie, filtering of ordening van Content aan te bieden ten behoeve van klantgerichte (consumer-facing) openbare weergave van Content, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de weergave van Content voor massamarktmedia en entertainmentevenementen, online integraties en visualisaties van widgets, televisie-uitzendingen, 'e-billboards' of andere dergelijke media.
- h. De Content of de analyse daarvan in de IBM SaaS te gebruiken als onderdeel van een advertentienetwerk, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is toegestaan door de bij de Content behorende Site Van Derden of Applicatie Van Derden.

- i. De Twitter Content of analyses daarvan in de IBM SaaS te gebruiken ten behoeve van het maken van een applicatie die regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen uitvoert met behulp van dezelfde of vergelijkbare methoden ten behoeve van het uitvoeren van vergelijkingen van de performance van televisieprogramma's in de loop der tijd of het uitvoeren van vergelijkingen met een vaste set of subset van andere televisieprogramma's.
- j. Voor welk doel dan ook gebruik te maken van samengevoegde cijfers over gebruikers, zoals aantallen Twitter-gebruikers of -accounts, verkregen bij het openen of gebruiken van de Content als onderdeel van de IBM SaaS, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is toegestaan door de bij de Content behorende Site Van Derden of Applicatie Van Derden.
- k. De Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, onder deze Overeenkomst toegestane doel.

6.5 Beëindiging op grond van handelingen van derden

6.5.1 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.

6.5.2 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 aantoont 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.

6.6 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.

6.7 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 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 gebruikslijmieten houdt.

6.8 Privacy

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>.

6.9 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>.

6.10 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.

6.11 Voorbeeldmateriaal

IBM SaaS kan bepaalde componenten of materialen bevatten die zijn aangemerkt als Voorbeeldmateriaal. Klant mag Voorbeeldmateriaal uitsluitend kopiëren en aanpassen voor intern gebruik, op voorwaarde dat dergelijk gebruik binnen de grenzen van de licentierechten onder deze Overeenkomst valt, met dien verstande echter dat Klant geen van de in het Voorbeeldmateriaal opgenomen copyrightgegevens of -vermeldingen mag wijzigen of verwijderen. IBM verstrekt het Voorbeeldmateriaal zonder enige ondersteuningsverplichting, en "AS IS", ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIIP VAN ENIGE GARANTIE MET BETREKKING TOT EIGENDOMSRECHT, HET NIET SCHENDEN VAN RECHTEN VAN DERDEN OF HET NIET VEROORZAKEN VAN HINDER, ALSMEDE STILZWIJGENDE GARANTIES EN VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL.

6.12 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Content

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" EN MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN VINDT ELK GEBRUIK VAN DE CONTENT DOOR KLANT PLAATS OP DIENS EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID. IBM SLUIT HIERBIJ ALLE ANDER UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES UIT, MET INBEGRIIP VAN ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID, KWALITEIT, PRESTATIES, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN, EIGENDOMSRECHT, ALSMEDE ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN MANIER VAN WERKEN, GEBRUIK, OF HANDELSGEWOONTEN, IN SAMENHANG MET DE CONTENT. IBM GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT DE CONTENT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS ZAL ZIJN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS DEZE UITSLUITING NIET GELDIG EN HEEFT KLANT WETTELIJKE GARANTIERECHTEN DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT. ELKE DERGELIJKE GARANTIE HEEFT ECHTER EEN DUUR VAN DERTIG (30) DAGEN VANAF DE INGANGSDATUM VAN DEZE OVEREENKOMST (TENZIJ WETTELIJK ANDERS BEPAALD). ELKE VERPLICHTING DIE ONDER DE OVEREENKOMST OP IBM RUST OM KLANT TE VRIJWAREN, GELDT OP GEEN ENKELE MANIER VOOR DE TOEGANG TOT, EN HET GEBRUIK VAN, DE CONTENT DOOR KLANT.

6.13 Voorwaarden van Twitter voor gebruik door de Amerikaanse overheid

De Twitter Content is een "commercial item" zoals gedefinieerd in 48 C.F.R. 2.101, bestaande uit "commercial computer software" en "commercial computer software documentation", zoals deze termen worden gebruikt in 48 C.F.R. 12.212. Gebruik, aanpassing, afleiding, reproductie, vrijgave, uitvoering, weergave, openbaarmaking of verspreiding van de Twitter Content door welke overheidsinstantie dan ook is verboden, behoudens voor zover uitdrukkelijk toegestaan onder deze Gebruiksvoorwaarden. Voorts dient elk gebruik door Amerikaanse overheidsinstanties plaats te vinden overeenkomstig 48 C.F.R. 12.212 en 48 C.F.R. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4. Indien Klant de Twitter Content gebruikt in zijn officiële hoedanigheid van werknemer of vertegenwoordiger van een Amerikaanse federale, nationale of lokale overheidsinstantie en Klant juridisch niet in staat is de rechtsbevoegdheid of andere artikelen in deze Overeenkomst te aanvaarden, dan gelden die artikelen niet voor de desbetreffende instantie, echter uitsluitend voor zover het toepasselijk recht dit voorschrijft. Contractant/Fabrikant is Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Bijlage A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 (SaaS) Jump Start**

Met IBM Social Media Analytics (SaaS) 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.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie jegens u vormt.

1. Definities

- a. **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 IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- c. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, 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.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - Verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS 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.
- e. **Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- b. Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract waarin de Claim ontstond.
- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.

- d. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS 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 IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.
- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS 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 IBM SaaS voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan tien procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de IBM SaaS heeft betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract is als volgt:

Beschikbaarheid 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%	10%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, 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.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor behaald serviceniveau van 98,8% tijdens de Maand Onder Contract
--	---

4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.