

IBM Business Process Manager on Cloud

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/>.

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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") 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 tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode toegang wordt verleend tot de IBM SaaS.
- Gelijktijdige Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gelijktijdige Gebruiker is een persoon die zich op enig tijdstip toegang verschafft tot de IBM SaaS. De persoon in kwestie geldt altijd als een enkele Gelijktijdige Gebruiker, ongeacht de vraag of die persoon zich meermaals gelijktijdig toegang verschafft tot de IBM SaaS. Klant dient gebruiksrechten aan te schaffen voor het maximum aantal Gelijktijdige Gebruikers dat zich tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) simultaan toegang verschafft tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook.

- c. **Gigabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gigabyte wordt gedefinieerd als 2 tot de macht 30 bytes aan gegevens (1.073.741.824 bytes). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Gigabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- 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 van de IBM SaaS die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- e. **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement 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 Setup

Installatiekosten worden gespecificeerd in een Transactiedocument. Er geldt een eenmalig bedrag voor setup, voor:

- Elke bestelde IBM SaaS-instance, volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.
- Elke bestelde aanvullende Testomgeving, volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.
- Elke bestelde aanvullende Procesruntimeomgeving, volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

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

3.3 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 gespecificeerd in het Transactiedocument.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

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 e-mail en 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 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 de documentatie voor de IBM SaaS en het IBM Software 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 2 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant 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 Links naar Websites van Derden en andere Services

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 gemaakt 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.

6.2 Benchmarks

Klant mag de resultaten van enige benchmarktest van de IBM SaaS of de subcomponenten daarvan openbaar maken aan een derde partij op voorwaarde dat Klant (A) de volledige in de benchmarktest gebruikte methodologie openbaar maakt (bijvoorbeeld: hardware- en softwareconfiguratie, installatieprocedure en configuratiebestanden), (B) de benchmarktest van Klant uitvoert op de IBM SaaS in zijn Gespecificeerde Gebruiksomgeving met gebruikmaking van de meest recente updates, patches en fixes voor de IBM SaaS die beschikbaar zijn bij IBM of derde partijen die IBM-producten leveren ("Derde Partijen"), en (C) alle prestatie-afstemming en "best practices" richtlijnen volgt die beschikbaar zijn in de documentatie van de IBM SaaS en op de support-websites van IBM voor de IBM SaaS. Indien Klant de resultaten van enige benchmarktest van de IBM SaaS publiceert, hebben IBM of Derde Partijen, ongeacht enige overeenkomst tussen Klant en IBM of Derde Partijen, het recht de resultaten van benchmarktests ten aanzien van producten van Klant te publiceren, op voorwaarde dat IBM of Derde Partijen in hun tests van de producten van Klant de vereisten van de bovenstaande punten (A), (B) en (C) naleven.

6.3 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen

en hun onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

6.4 Accelerators en Voorbeeldmateriaal

In de IBM SaaS kunnen bepaalde componenten in de vorm van broncode ("Broncomponenten") en andere materialen zijn opgenomen, aangeduid als Voorbeeldmateriaal. Klant mag Broncomponenten en Voorbeeldmateriaal uitsluitend kopiëren en aanpassen voor intern gebruik, op voorwaarde echter dat Klant geen van de in de Broncomponenten of het Voorbeeldmateriaal opgenomen copyrightgegevens of -vermeldingen mag wijzigen of verwijderen. IBM verstrekt de Broncomponenten en het Voorbeeldmateriaal zonder enige ondersteuningsverplichting, en "AS IS", ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIJ 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.

6.5 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

1. IBM SaaS - Overzicht en mogelijkheden

De IBM SaaS vormt een Business Process Management-platform waarop bedrijfsprocessen zichtbaar kunnen worden gemaakt en kunnen worden beheerd. De IBM SaaS omvat mogelijkheden voor het ontwerpen, uitvoeren, monitoren en optimaliseren van processen.

Klant dient een aantal Geautoriseerde of Gelijktijdige Gebruikers aan te schaffen om toegang te krijgen tot de volgende mogelijkheden van de IBM SaaS:

1.1 Gebruiksomgeving

Een enkele instance van de IBM SaaS omvat een vast toegewezen (dedicated) ontwikkel-, test- en procesruntimeomgeving met de volgende kenmerken:

- Ontwikkelomgeving – een virtuele Process Center Advanced-omgeving met minimaal één clusterlid. De capaciteit voor de ontwikkelomgeving is gebaseerd op het standaard aantal auteurs plus alle voor de IBM SaaS-instance aangekochte aanvullende auteurs.
- Testomgeving – een virtuele Process Server Advanced-omgeving met één clusterlid. De capaciteit voor de testomgeving is gebaseerd op het aantal voor de IBM SaaS-instance aangekochte Geautoriseerde of Gelijktijdige Gebruikers.

Procesruntimeomgeving – een hoog-beschikbare virtuele Process Server Advanced-omgeving met minimaal twee clusterleden en een hoog-beschikbare databasecluster. Dit geheel vormt een productie-geschikte omgeving. De capaciteit voor de procesruntimeomgeving is gebaseerd op het aantal voor de IBM SaaS-instance aangekochte Geautoriseerde of Gelijktijdige Gebruikers.

1.2 Enabling Software

De volgende Enabling Software maakt deel uit van de IBM SaaS:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Toegang tot Designer Tool

Klant mag de Enabling Software IBM Process Designer en/of IBM Integration Designer openen en downloaden ten behoeve van het ontwikkelen van procesapplicaties. De Enabling Software draait op een dekstopstelsel van Klant en maakt op afstand verbinding met de IBM SaaS.

1.4 Beperking inzake het aantal Gebruikers voor Designer Tool

Binnen de IBM SaaS is het maximaal vijf (5) IBM SaaS gebruikers toegestaan zich toegang te verschaffen tot en gebruik te maken van de Enabling Software IBM Process Designer en/of IBM Integration Designer.

1.5 Virtual Private Network (VPN)

De IBM SaaS omvat een optionele, op afzonderlijke software gebaseerde VPN-verbinding voor veilige en versleutelde communicatie vanuit de IBM SaaS naar systemen buiten de IBM SaaS, met inbegrip van systemen in het netwerk van Klant. Informatie over de VPN worden op schriftelijk verzoek verstrekt. Dit verzoek dient te worden gericht aan SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Accountbeheerder

De IBM SaaS biedt Klant een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee de Accountbeheerder toegang kan krijgen tot de gebruiksomgeving. De Accountbeheerder is in staat de toegang van IBM SaaS Gebruikers tot de gebruiksomgeving te beheren en om rollen van IBM SaaS Gebruikers toe te wijzen en te wissen. De Accountbeheerder kan beheerdersbevoegdheden verlenen aan aanvullende IBM SaaS gebruikers.

1.7 Homepage van IBM SaaS

Via de homepage van IBM SaaS kunnen IBM SaaS gebruikers toegang krijgen tot de voor hun rol gedefinieerde mogelijkheden die de gebruiksomgeving van IBM SaaS te bieden heeft.

1.8 Pagina voor gebruikersbeheer

Met behulp van een pagina voor gebruikersbeheer kunnen Accountbeheerders nieuwe gebruikers definiëren, bestaande gebruikers wissen en rollen toewijzen. IBM SaaS gebruikers gaan naar de pagina voor gebruikersbeheer om hun persoonlijke gebruikersgegevens te beheren. Aan IBM SaaS gebruikers kunnen een of meer rollen worden toegewezen, op basis waarvan zij toegang krijgen tot rol-specifieke mogelijkheden van IBM SaaS.

1.9 E-mailmeldingen

De IBM SaaS bevat een berichtenfunctie waarmee IBM SaaS gebruikers meldingen krijgen over hun toegang tot de IBM SaaS, over roltoewijzingen en over wijzigingen in wachtwoorden. De berichtenfunctie informeert beheerders voorts omtrent de status van IBM SaaS en geplande wijzigingen.

1.10 Dagelijkse Automatische Backup

De IBM SaaS voert dagelijks een backup uit die wordt gebruikt voor geautomatiseerd herstel van de IBM SaaS, al naar behoefte. De backup wordt versleuteld en wordt opgeslagen op een andere datacenterlocatie in dezelfde mondiale regio.

1.11 Geautomatiseerde Monitoring en Herstel

De IBM SaaS bewaakt de beschikbaarheid van de service en voert een herstelactie uit als deze niet meer reageert of niet meer bereikbaar is.

2. IBM SaaS - Optionele voorzieningen

2.1 Aanvullende auteur

De IBM SaaS biedt een aankoopmogelijkheid om aanvullende IBM SaaS gebruikers toegang te verlenen tot en gebruik te laten maken van de Enabling Software IBM Process Designer en/of IBM Integration Designer.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

De IBM SaaS biedt een optie voor de aankoop van aanvullende testomgevingen voor niet-productief gebruik. Elke testomgeving vormt een afzonderlijke virtuele processerveromgeving. De capaciteit voor deze omgeving is gebaseerd op het aantal aangekochte Gebruikers van de Testomgeving.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

De IBM SaaS biedt een optie voor de aankoop van aanvullende procesruntimeomgevingen voor productief of niet-productief gebruik. De capaciteit voor deze omgeving is gebaseerd op het aantal aangekochte Gebruikers van de Procesruntime.

2.4 Aanvullende opslag

De IBM SaaS biedt een optie voor de aankoop van aanvullende opslag voor de interne BPM-database en het ingebede documentarchief. De hoeveelheid opslag (de grootte van de stappen in GB varieert per virtueel systeem) kan worden gebruikt voor een enkele omgeving of kan worden verdeeld over meerdere omgevingen binnen de IBM SaaS-instance.

2.5 Aanvullend geheugen

De IBM SaaS biedt een aankoopmogelijkheid voor aanvullend geheugen, voor gevallen waarin het vereiste geheugen van de procesoplossing groter is dan de voor het aangekochte aantal gebruikers geleverde computercapaciteit. De hoeveelheid geheugen (in stappen van 16 GB) kan worden gebruikt voor een enkele omgeving of kan worden verdeeld over meerdere omgevingen binnen de IBM SaaS-instance.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

De service On Demand Consulting (ODC) Professional bestaat uit toegang op afstand via online ODC portal voor maximaal vijf (5) ontwikkelaars (Abonneecontacten). Abonneecontacten hebben 24/7 toegang tot artikelen in de kennisbibliotheek, oplossingsversnellers ("solution accelerators") en -assets, en onbeperkte toegang voor het indienen van aanvragen in vraag-en-antwoordvorm bij de ODC client enablement leader en experts (subject matter experts). Abonneecontacten kunnen om assistentie vragen bij elk aspect van BPM on Cloud, zoals platformarchitectuur, implementatie van de oplossing en leveringsmethodiek.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

De service On Demand Consulting (ODC) Enterprise bestaat uit toegang op afstand via online ODC portal voor maximaal tien (10) ontwikkelaars (Abonneecontacten). Abonneecontacten hebben gedurende de abonnementsperiode 24/7 toegang tot artikelen in de kennisbibliotheek, oplossingsversnellers ("solution accelerators") en -assets, en onbeperkte toegang voor het indienen van aanvragen in vraag-en-antwoordvorm bij de ODC client enablement leader en experts (subject matter experts).

Abonneecontacten kunnen om assistentie vragen bij elk aspect van BPM on Cloud, zoals platformarchitectuur, implementatie van de oplossing en leveringsmethodiek. Een Abonneecontact kan IBM On Demand Consulting gedurende de abonnementsperiode maximaal 24 uur per maand om assistentie vragen, met wederzijds overeengekomen te leveren werkproducten met eindige begin- en eindpunten. Tot de te leveren werkproducten kan assistentie met specifieke patroonvoorbeelden behoren, alsook oplossingscode die gereed is voor productie. Een Abonneecontact kan tevens deelnemen aan wekelijkse statusgesprekken met een IBM ODC client enablement leader. In geval van assistentie bij te leveren werkproducten die meer tijd vragen dan 24 uur per maand gedurende de abonnementsperiode, kan IBM dergelijke assistentie verlenen onder een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst met Klant.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

De IBM SaaS biedt een optie voor de aankoop van aanvullende ontwikkelaarstoegang tot de ODC Professional of Enterprise bovenop de in deze aanbiedingen inbegrepen aantallen ontwikkelaars.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

De Migration Services bieden assistentie bij de migratie van een BPM-applicatie van een on-premise BPM-omgeving naar BPM on Cloud. De migratiebeoordeling omvat activiteiten zoals analyse van de bestaande systeemhardware- en softwareconfiguratie, analyse van de bestaande BPM-applicatie (inclusief versiecompatibiliteit) en beoordeling van de gunstigste migratieopties. Migratieplanning en -delivery omvat activiteiten zoals hulp bij het opstellen van het migratieplan en hulp bij de oplevering van de migratie met behulp van artefactmigratie en App-by-App migratietools. Dit abonnement bestaat uit maximaal 30 uur migratieactiviteiten en onbeperkte Q&A-ondersteuning per maand gedurende de abonnementsperiode. Het werk voor dit abonnement wordt op afstand uitgevoerd (met behulp van tools zoals screen sharing). In geval van assistentie bij te leveren werkproducten die meer tijd vragen dan 30 uur per maand gedurende de abonnementsperiode en voor werk dat niet op afstand kan worden uitgevoerd, kan IBM dergelijke assistentie verlenen onder een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst met Klant.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productieomgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient 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 de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering uit niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken die buiten de controle van IBM vallen; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand, minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 60 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen - 60 minuten Downtime = 43.140 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 99,86% beschikbaarheid tijdens de contractmaand
---	---