

IBM Cognos TM1 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 voorwaarden ("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 Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. 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.
- b. 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.
- 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

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

4. Aanmaak van accounts en toegang

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 Gebruikers Account en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

5. Remote Services

De remote service IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud bevat maximaal 80 uur coaching en assistentie, met inbegrip van een begeleide identificatie van een initieel gebruiksvoorbeeld van IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), coaching bij de projectplanning en initiatie van de implementatie van IBM CTM1oC, coaching met betrekking tot bewezen practices voor het maken van IBM CTM1oC-rapporten en coaching bij het onderhoud en beheer van IBM CTM1oC. Services worden per Verbintenis aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

6. 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:

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

7. Technische ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend zoals uiteengezet op http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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.

8. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

8.1 Basisaanbieding

Elke IBM SaaS bestaat uit één productie-instance, één niet-productie-instance, één performance management modeler, maximaal vierenzestig gigabyte (64 GB) geheugen (RAM) voor de TM1-

databaselaag, en 200 GB gemeenschappelijke folderruimte. De Basisaanbieding wordt gehost in een omgeving met meerdere huurders (multi-tenant) met een beheerde hypervisor.

8.2 Single Tenant Premium

Indien de IBM SaaS is aangeduid als "Single Tenant", bestaat de IBM SaaS uit maximaal vijfhonderdtwaalf gigabyte (512 GB) geheugen (RAM) voor de TM1-databaselaag en vijfhonderd gigabyte (500 GB) gemeenschappelijk folderruimte, en wordt de databaselaag gehost in een omgeving met één huurder (single tenant) met een beheerde hypervisor en/of een vast toegewezen (dedicated) fysieke server.

8.3 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.

8.4 Minimumvereisten

Van Klant wordt verlangd dat hij gebruiksrechten heeft voor ten minste één (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud en één (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Geen garantie van de naleving van wet- en regelgeving

De IBM SaaS kan worden gebruikt om Klant te helpen voldoen aan zijn verplichtingen inzake naleving van wet- en regelgeving (compliance), welke verplichtingen gebaseerd kunnen zijn op wetten, regelingen, normen of werkwijzen. Aanwijzingen, gebruiksadviezen of richtlijnen die door de 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 deze IBM SaaS vormt geen garantie voor de naleving van enige wet, regeling, norm of werkwijze.

Klant erkent voorts dat de IBM SaaS een hulpmiddel is om Klant te assisteren en dat het geen vervanging is voor de vakbekwaamheid, het beoordelingsvermogen en de ervaring van de bedrijfsleiding en de werknemers van Klant bij het geven van advies aan derden en het nemen van beslissingen inzake beleggingen en andere zakelijke beslissingen en beslissingen op het gebied van risicomanagement. Klant is verantwoordelijk voor de resultaten die worden verkregen door het gebruik van IBM SaaS.

8.6 Microsoft: Geen Risicovol Gebruik

Klant mag de Microsoft-producten niet gebruiken in enige toepassing of situatie waarin een storing van een of meer Producten zou kunnen leiden tot overlijden of ernstig letsel van enige persoon, of tot ernstige materiële schade of schade aan het milieu ("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 Producten 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.

8.7 Verboden gebruik

Klant mag de IBM SaaS of enig deel van de IBM SaaS, afzonderlijk of in combinatie met andere producten, niet gebruiken, noch anderen machtigen tot gebruik, ter ondersteuning van welke van de volgende Risicovolle Activiteiten dan ook: ontwerpen, bouwen, besturen of onderhouden van nucleaire installaties, openbaar-vervoersystemen, luchtverkeersleidingssystemen, wapensystemen, vliegtuignavigatie of -communicatie, of voor enige andere activiteit waarbij een storing in het programma zou kunnen leiden tot een wezenlijke kans op overlijden of ernstig letsel.

8.8 Gebruikersrollen

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud is in staat TM1-databaseobjecten te maken, wijzigen en/of wissen; de beveiliging te beheren (gebruikers/groepen/machtigingen); processen uit te voeren en taken (chores) te plannen; zich toegang te verschaffen tot informatie over serverperformance (cijfermatige kubussen en serverlogboeken); werkstromen te maken en te beheren; en gegevens te lezen van, en te schrijven naar, een IBM Cognos TM1-server waarop IBM SaaS is geïmplementeerd.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud is gerechtigd om gegevens te lezen van, en te schrijven naar, een IBM Cognos TM1-server waarop IBM SaaS is geïmplementeerd.

Het is IBM Cognos Performance Management User on Cloud niet toegestaan gebruik te maken van de volgende componenten of functies van de IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator voor het aanmaken van processen
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications voor administratieve functies
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow voor administratieve functies; met uitzondering van controle en goedkeuring van werkstromen
- Functionaliteit geleverd via Remote Desktop Protocol

8.9 Enabling Software

In deze IBM SaaS aanbieding is IBM Cognos Analysis for Excel inbegrepen als enabling software en in deze IBM SaaS aanbieding kan nog andere enabling software inbegrepen zijn. Klant mag de enabling software uitsluitend gebruiken in samenhang met diens gebruik van de IBM SaaS en uitsluitend gedurende de Abonnementperiode. Voor zover de enabling software voorbeeldcode bevat, heeft Klant het aanvullende recht om afgeleide werken van de voorbeeldcode te maken en deze in overeenstemming met deze verleende rechten te gebruiken. De enabling software wordt als een component van de IBM SaaS geleverd onder de voorwaarden van de SLA, indien van toepassing, en is onderworpen aan de toepasselijke licentieovereenkomst(en).

8.10 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 TM1 on Cloud ("IBM SaaS") is een samenwerkingsgerichte, tot enterpriseniveau schaalbare oplossing voor budgettering, planning, analytics, winstgevendheid, modellering, scorekaarten en rapportage. Deze toepassingen worden ondersteund door een in het geheugen werkende 64-bits OLAP-server (online analytical processing), welke on-demand analytics van complexe multidimensionale gegevens verzorgt met real-time analyse.

IBM SaaS omvat een administratieve client die het voor beheerders mogelijk maakt modellen op te stellen van oplossingen voor budgettering, planning, analytics, winstgevendheid, modellering, rapportage, metingen en scorekaarten, en deze oplossingen te implementeren. De IBM SaaS beschikt tevens over: een webinterface die eindgebruikers in staat stelt om plannen, toegangsrapporten, KPI's en cijfers aan te leveren, door te nemen en goed te keuren, en die beheerders in staat stelt om de activiteit van IBM Cognos TM1 te monitoren; een Excel plug-in die eindgebruikers in staat stelt om in Microsoft Excel verkenning, discovery, rapportage en analyse van IBM Cognos TM1-gegevens uit te voeren; een mobiele app die het voor eindgebruikers mogelijk maakt om vanaf een Apple iPad plannen aan te leveren, door te nemen en goed te keuren; en een gedistribueerde client die eindgebruikers in staat stelt om gegevens in te voeren, om toegang te krijgen tot rapporten, KPI's en cijfers en om ad-hoc analyse uit te voeren.

Deze IBM SaaS-aanbieding bestaat uit één (1) Productie Instance, één (1) Niet-Productie Instance, maximaal vierenzestig gigabyte (64 GB) geheugen (RAM) voor de TM1-databaselaag en tweehonderd gigabyte (200 GB) gemeenschappelijke folderruimte.

Deze IBM SaaS-aanbieding wordt gehost in een omgeving met meerdere huurders (multi-tenant) met een beheerde hypervisor.

1. Disaster Recovery

In geval van een calamiteit, waarbij calamiteit wordt gedefinieerd als "Overmacht", hetgeen 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 IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt, zal IBM de toegang van Klant tot IBM SaaS als volgt herstellen:

- Standaard Optie

IBM stelt de hardware, software en netwerkinfrastructuur in het datacenternetwerk van IBM beschikbaar waarmee Klant de toegang tot de IBM SaaS binnen 14 dagen kan herstellen.

De omgeving wordt hersteld met behulp van de meest recente backup van Content, zoals hieronder beschreven, waarbij er in de herstelde dataset met Content niet meer dan 24 uur aan Content verloren is gegaan.

2. Backup van Content

De IBM SaaS-aanbieding omvat uitsluitend backup van Content uit de gemeenschappelijke folderruimte. Er worden dagelijks backups gemaakt en deze worden gerepliceerd naar een andere database in een afzonderlijk datacenter voor het geval er zich op de primaire locatie een geval van Overmacht voordoet. IBM bewaart de laatste zeven (7) dagelijkse backups, plus twee (2) wekelijkse backups. De backups worden versleuteld, zowel "at rest" op een met schijven werkend backupsysteem als tijdens de transmissie. Waar sprake is van "dagen" of "dagelijks" worden er kalenderdagen bedoeld.

3. Zaken waarvoor IBM aansprakelijk kan zijn in het kader van Disaster Recovery services en Backup services

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarin Klant, als gevolg van het doen of nalaten van IBM in het kader van Disaster Recovery en Content Backup services, gerechtigd is zijn schade op IBM te verhalen. Ongeacht de grond waarop een vordering van Klant voor schadevergoeding jegens IBM is gebaseerd (zoals wezenlijke tekortkoming, nalatigheid, onjuiste voorstelling van zaken of een andere vordering uit contract of onrechtmatige daad), maakt de totale aansprakelijkheid van IBM voor de som van alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de niet-nakoming van IBM's verplichtingen voor Disaster Recovery en Content Backup services deel uit van het bedrag waarvoor IBM krachtens de Overeenkomst aansprakelijk kan worden gesteld. Deze grens aan de hoogte van de

schadevergoeding geldt niet voor schade aan zaken of wegens overlijden of lichamelijk letsel waarvoor IBM wettelijk aansprakelijk is.

4. Zaken waarvoor IBM in het kader van Disaster Recovery services en Backup services niet aansprakelijk is

IN GEEN GEVAL ZIJN IBM, HAAR ONTWIKKELAARS VAN IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN OF HAAR TOELEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR HET VOLGENDE, OOK NIET INDIEN ZIJ VOORAF OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID DAT DIT ZICH ZOU KUNNEN VOORDOEN:

- a. BIJZONDERE, INCIDENTELE OF INDIRECTE SCHADE, NOCH ECONOMISCHE SCHADE OF GEVOLGSCHADE; OF
- b. GEDERFDE WINSTEN EN VERLIES VAN KLANTEN, INKOMSTEN, GOODWILL OF VERWACHTE BESPARINGEN.

Bijlage B

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

- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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 het abonnementsbedrag 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 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.
- "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.

- 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

Behaald Serviceniveau tijdens een Maand Onder Contract	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%

"Behaald Serviceniveau" is een percentage dat als volgt wordt 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 als 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% Behaald Serviceniveau
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.