

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Performance Management

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een server is een fysieke computer die bestaat uit verwerkingseenheden, geheugen en in- en uitvoer-mogelijkheden en die aangevraagde procedures, opdrachten of applicaties uitvoert voor een of meer gebruikers of clientapparaten. Waar er gebruik wordt gemaakt van rekken, blade-behuizingen een vergelijkbare apparatuur, wordt elk te onderscheiden fysiek apparaat (bijvoorbeeld

een blade of een in een rek gemonteerd apparaat) dat de vereiste componenten bevat, zelf beschouwd als een afzonderlijke server. Een Virtuele Server is hetzij een virtuele computer die ontstaan is door partitionering van de resources die beschikbaar zijn voor een fysieke server, hetzij een niet-gartitioneerde fysieke server. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers te worden verworven ter dekking van het gemiddelde aantal Virtuele Servers dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.

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

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. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Verlenging door Klant 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.

6. Technische ondersteuning

Tijdens de abonnementsperiode is er technische ondersteuning voor de IBM SaaS beschikbaar.

De bereikbaarheidstijden voor Email Support en SaaS Support Portal zijn als volgt:

8:00 – 20:00 uur Eastern Standard Time, V.S. Maandag t/m vrijdag (niet op feestdagen)

Support Hotline: 1-855-221-1166 in de V.S.

E-mail:support@ibmserviceengage.com

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down:

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down is op werkdagen, in weekends en op feestdagen uitsluitend beschikbaar voor problemen van Severity 1.

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, en tenzij anders aangegeven past IBM deze toe op de IBM SaaS.

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
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

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het Amerikaanse Ministerie van Handel met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 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 (uw werknemers en contractanten) 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 toespelen 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 subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten 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.

7.3 Beperking voor Step up

Voor IBM SaaS-aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), wordt van Klant verlangd dat deze voorheen de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma heeft verworven, zoals aangegeven in de naam van de Step-up SaaS-aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers aanschafft, dient Klant onder licentie verleende gebruiksrechten te hebben voor het bijbehorende IBM programma IBM Tivoli Monitoring. De gebruiksrechten van Klant voor Step-up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step-up SaaS mag Klant dezelfde onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma niet gebruiken binnen zowel zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving als in combinatie met de gebruiksrechten voor Step-up SaaS. Bijvoorbeeld: indien Klant 23 gebruiksrechten voor Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers van het bijbehorende IBM programma heeft en ervoor kiest om 10 gebruiksrechten voor Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers van Step-up SaaS aan te schaffen, mag Klant 10 Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers monitoren vanuit de Step-up SaaS omgeving en 13 Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

In de Step-up SaaS is Abonnement en Ondersteuning voor het bijbehorende IBM programma niet inbegrepen. Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma (of de IBM programma's) te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementsperiode van de Step-up SaaS dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor IBM programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step-up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's) te gebruiken, hetzij van beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's), eindigt het recht van Klant om de Step-Up SaaS te gebruiken.

7.4 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 Monitoring (SaaS)

De IBM Monitoring (SaaS) verzorgt de monitoring van eindgebruikerservaringen en resources teneinde gebruikers opmerkzaam te maken op problemen met applicaties en deze problemen snel en efficiënt te helpen oplossen.

Entry Gebruikers hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) stelt gebruikers in staat om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in de werkelijke eindgebruikerservaring voor de applicatie in kwestie, met de responstijden uitgesplitst voor de verschillende componenten.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van alle gemonitorde resources.
- Aanmaak en wijziging van drempelwaarden voor het visueel aangeven van problemen en het ontvangen van alerts.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

The IBM Application Diagnostics (SaaS) biedt diepgaande diagnostische informatie voor het vaststellen van de hoofdoorzaak van problemen met de performance van applicaties, zodat deze problemen snel kunnen worden opgelost.

Gebruikers van Diagnostics hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) stelt gebruikers in staat om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van de applicatieservers.
- Uitsplitsing van de performance tot op het niveau van de programmacode, met inbegrip van belangrijke diagnostische informatie, zoals contextgegevens en stacktraceringen.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

De IBM Application Performance Management (SaaS) verzorgt de monitoring van eindgebruikerservaringen, transactietracing en resourcemonitoring teneinde gebruikers opmerkzaam te maken op problemen met applicaties en deze problemen snel en efficiënt te helpen oplossen.

Gebruikers hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) stelt gebruikers in staat om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Met Transactions Tracking kunnen de gebruikers bottlenecks in de performance van applicaties opsporen in alle gemonitorde browsers, webservers en applicatieservers.

- Gebruikers krijgen inzicht in de werkelijke eindgebruikerservaring voor de applicatie in kwestie, met de responstijden zoals gezien door gebruikers van mobiele en vaste (desktop) browsers, uitgesplitst voor de verschillende componenten.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van alle gemonitorde resources.
- Aanmaak en wijziging van drempelwaarden voor het visueel aangeven van problemen en het ontvangen van alerts.
- Ondersteuning van het automatisch genereren van serviceaanvragen om een probleem in IBM SmartCloud Control Desk op te lossen, op basis van alerts van IBM Application Performance Management (SaaS).
- Ondersteunt de integratie van events van IBM Application Performance Management (SaaS) in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

IBM Gebruiksvoorwaarden – IBM Toezegging inzake het serviceniveau

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 Klant vormt.

1. Definities

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

- j. "Service" betekent de productie-instance van IBM Performance Management (SaaS) waarop deze SLA van toepassing is, zoals aangegeven 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 Services en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke Service. U kunt uitsluitend Claims indienen die verband houden met 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 gepubliceerde 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

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	10%

"Beschikbaarheid" 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 432 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 432 minuten Downtime = 42.768 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 99,0% beschikbaarheid tijdens de Maand Onder Contract
Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	

4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proef-Services.
- Niet-productie-instances, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, training, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.
- Services, programma's, enabling software of agents die draaien op clientsystemen of op systemen die zijn geleverd door derden.
- 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.