

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Performance Management 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 Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers

- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

## 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Gemiddelde Beheerde Virtuele Server** – 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-gepartitioneerde 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.
- Event** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Event is het optreden van een bepaalde gebeurtenis die wordt verwerkt door, of verband houdt met, het gebruik van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Event die optreedt tijdens de in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument aangegeven meetperiode.

Voor IBM Website Monitoring on Cloud correspondeert een event met elke in een script uitgevoerde stap. Scripts die meerdere malen worden uitgevoerd of die uit meerdere stappen bestaan, worden geteld als afzonderlijke Events.

## 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 worden 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.

### **4. Toegang tot Account**

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar accountgegevens actueel houdt. 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, controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikers account 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, in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven Abonnementperiode.

#### **5.2 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.

#### **5.3 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.

### **6. 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 telefoon, e-mail, online forums en de SaaS Support Portal. 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	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> 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	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> 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 door het Amerikaanse Ministerie van Handel uiteengezet 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 (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 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 on aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step up for existing Customers" ("Step-up on Cloud"), 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 on Cloud-aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers aanschaf, dient Klant onder licentie verleende gebruiksrechten te hebben voor het bijbehorende IBM programma IBM Tivoli Monitoring. De gebruiksrechten van Klant voor Step-up on Cloud kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step-up on Cloud 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 on Cloud. 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 on Cloud aan te schaffen, mag Klant 10 Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers monitoren vanuit de Step-up on Cloud omgeving en 13 Gemiddeld Beheerde Virtuele Servers vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

In Step-up on Cloud 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 Abonnementperiode van Step-up on Cloud dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor de IBM programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step-up on Cloud. 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 Step-up on Cloud 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 on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 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.

Gebruikers van Monitoring 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud 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, webservern 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 on Cloud.
- Ondersteunt de integratie van events van IBM Application Performance Management on Cloud in IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

#### **4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud biedt geavanceerde mogelijkheden voor monitoring, zoals het volgen van transacties, monitoring van mobiele apparaten en diagnostiek op codeniveau. Alle mogelijkheden van IBM Application Performance Management en IBM Application Diagnostics zijn erin opgenomen, zoals:

- 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, webserver 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.
- Uitsplitsing van de performance tot op het niveau van de programmacode, met inbegrip van belangrijke diagnostische informatie, zoals contextgegevens en stacktraceringen.
- 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 on Cloud.
- Ondersteunt de integratie van events van IBM Application Performance Management on Cloud in IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

#### **5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring breidt de voorzieningen van IBM Monitoring uit door:

- Het automatisch analyseren van gegevens voor performancemanagement ter definitie van een baseline voor "normaal" gedrag.
- Het waarschuwen van een operator wanneer een meting afwijkt van die baseline, middels het genereren van een anomalie in de APM UI.
- Een operator de mogelijkheid te geven de anomalie grondig te onderzoeken, met inbegrip van het ophalen van gerelateerde maateenheden, zodat deze de hoofdoorzaak sneller kan achterhalen.

## **6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced vormt een uitbreiding van de voorzieningen van IBM Application Performance Management en IBM Application Performance Management Advanced door:

- Het automatisch analyseren van gegevens voor performancemanagement ter definitie van een baseline voor "normaal" gedrag.
- Het waarschuwen van een operator wanneer een meting afwijkt van die baseline, middels het genereren van een anomalie in de APM UI.
- Een operator de mogelijkheid te geven de anomalie grondig te onderzoeken, met inbegrip van het ophalen van gerelateerde maateenheden, zodat deze de hoofdoorzaak sneller kan achterhalen.

## **7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud vormt een uitbreiding van de voorzieningen van IBM Application Performance Management of IBM Application Performance Management Advanced doordat er inzicht wordt geboden in de beschikbaarheid en performance van de applicaties van Klant. Daarbij wordt er gebruikgemaakt van synthetische transacties die vanaf meerdere locaties, verspreid over de wereld, worden uitgevoerd zonder dat het nodig is om enige infrastructuur te installeren.

## **8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud vormt een uitbreiding van de voorzieningen van IBM Application Performance Management of IBM Application Performance Management Advanced doordat er inzicht wordt geboden in de beschikbaarheid en performance van de applicaties van Klant. Daarbij wordt er gebruikgemaakt van synthetische transacties die vanaf meerdere locaties, verspreid over de wereld, worden uitgevoerd zonder dat het nodig is om enige infrastructuur te installeren.

## **9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud richt zich op het leveren van high-performance gegevensverwerking en analytics. Daarom is het belangrijk om er zeker van te zijn dat de prestaties optimaal zijn. Dat is hetgeen de IBM Monitoring Agent for SAP HANA doet: belangrijke informatie leveren om de conditie en performance van de SAP HANA-omgeving van Klant te bepalen. Het product is beschikbaar als onderdeel van de component IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, welke wordt aangeboden als een add-on voor hetzij IBM Application Performance Management (APM) on Cloud, hetzij IBM APM Advanced on Cloud.

## **10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud richt zich op het leveren van high-performance gegevensverwerking en analytics. Daarom is het belangrijk om er zeker van te zijn dat de prestaties optimaal zijn. Dat is hetgeen de IBM Monitoring Agent for SAP HANA doet: belangrijke informatie leveren om de conditie en performance van de SAP HANA-omgeving van Klant te bepalen. Het product is beschikbaar als onderdeel van de component IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, welke wordt aangeboden als een add-on voor hetzij IBM Application Performance Management (APM) on Cloud, hetzij IBM APM Advanced on Cloud.

## **11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud is in staat om de performance en beschikbaarheid van het Hadoop-systeem van Klant te monitoren. Dit helpt Klant bij het opsporen en oplossen van problemen tijdens het verwerken en analyseren van grote datasets. Dit Extension Pack wordt aangeboden als een add-on voor hetzij IBM Monitoring on Cloud, hetzij IBM APM on Cloud, hetzij IBM APM Advanced on Cloud.



**12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud is in staat om de performance en beschikbaarheid van het Hadoop-systeem van Klant te monitoren. Dit helpt Klant bij het opsporen en oplossen van problemen tijdens het verwerken en analyseren van grote datasets. Dit Extension Pack wordt aangeboden als een add-on voor hetzij IBM Monitoring on Cloud, hetzij IBM APM on Cloud, hetzij IBM APM Advanced on Cloud.

**13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud is in staat om de performance en beschikbaarheid van het Hadoop-systeem van Klant te monitoren. Dit helpt Klant bij het opsporen en oplossen van problemen tijdens het verwerken en analyseren van grote datasets. Dit Extension Pack wordt aangeboden als een add-on voor hetzij IBM Monitoring on Cloud, hetzij IBM APM on Cloud, hetzij IBM APM Advanced on Cloud.

## 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 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;
  - Events 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 Event te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Event.
- 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 Event 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)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	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 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 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 99,0% Beschikbaarheid van applicaties gedurende 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.
- Services, programma's, enabling software of agents die draaien op clientsystemen of op systemen die zijn geleverd door derden.