

## IBM Kenexa Learn

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/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.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. "Toegang" is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Toegang is het recht om gebruik te maken van de IBM SaaS. Klant dient een enkel gebruiksrecht tot Toegang te verkrijgen om tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant, gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- b. "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.
- c. "In Aanmerking Komende Deelnemer" is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Elke persoon of entiteit die in aanmerking komt om deel te nemen aan welk door de IBM SaaS beheerd of getraceerd servicedeliveryprogramma dan ook, is een In Aanmerking Komende Deelnemer. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van alle In Aanmerking Komende Deelnemers die binnen de IBM SaaS worden beheerd of getraceerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) of Transactiedocument van Klant.

- 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 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.

### **3. Verschuldigde Bedragen en Facturering**

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

#### **3.1 Installatie**

Installatiekosten worden gespecificeerd in een Transactiedocument.

#### **3.2 Op Verzoek**

Opties op verzoek worden in de maand waarin de optie op verzoek door Klant is besteld, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

#### **3.3 Overschrijdingen**

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. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS**

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

#### **4.1 Automatische verlenging**

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

#### **4.2 Doorlopende facturering**

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging 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.

#### **4.3 Verlenging noodzakelijk**

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

### **5. Technische ondersteuning**

Gedurende de Abonnementperiode wordt er elementaire klantenondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en de Enabling Software, zoals van toepassing. Welke technische ondersteuning en klantenondersteuning er beschikbaar is, wordt beschreven op:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

### **6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen**

#### **6.1 Safe Harbor Certification**

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. Voor meer informatie over Safe Harbor en voor de certificeringsverklaring van IBM gaat u naar <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## **6.2 Recht op normatieve gegevens**

Ondanks enige bepaling die het tegendeel aangeeft, en uitsluitend voor normatieve onderzoeks-, analyse- en rapportagedoeleinden, geldt dat IBM het recht heeft de onder deze Gebruiksvoorwaarden aan IBM verstrekte content van Klant in samengevoegde, geanonimiseerde vorm (d.w.z. zodat niet kan worden vastgesteld dat Klant de bron is van vertrouwelijke informatie en zodat op personen terug te voeren informatie die het mogelijk zou maken om individuele werknemers of sollicitanten te identificeren, verwijderd is) te bewaren en te gebruiken. De bepalingen van dit artikel blijven na afloop of beëindiging van de transactie van kracht.

## **6.3 Retourzending of verwijdering van Klantgegevens**

Bij het beëindigen of aflopen van de Gebruiksvoorwaarden of de Overeenkomst zal IBM, na schriftelijk verzoek van Klant en met inachtneming van het backup- en retentiebeleid van IBM, alle aan de IBM SaaS beschikbaar gestelde Persoonsgegevens vernietigen of aan Klant retourneren.

## **6.4 Verzamelen van gegevens**

Klant stemt ermee in dat IBM, bij het verzamelen van persoonsgegevens in het kader van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie, gebruik kan maken van cookies en tracerings technologie teneinde de gebruikerservaring te verbeteren en/of interacties met gebruikers beter af te stemmen, in overeenstemming met <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Waar dit wettelijk verplicht is, heeft Klant de gebruikers omtrent al het bovenstaande ingelicht en hun toestemming ontvangen.

## **6.5 Gegevensverwerking**

Voor transacties die worden uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende bepalingen:

Klant gaat ermee akkoord dat IBM Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, ter verwerking over landsgrenzen heen mag verplaatsen naar de volgende landen: Engeland, Canada, China, Duitsland, India, Ierland, Latijns-Amerika, Singapore, Vietnam en de Verenigde Staten.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor het leveren van de Cloud Services.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) en Zwitsers-Europese (EU) Safe Harbor Frameworks niet van toepassing zijn op de overdracht van Persoonsgegevens uit het Europese Economische Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun relevante gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortkomen uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

## **6.6 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 Kenexa Learn on Cloud is een platform waarmee Klant studiecontent kan ontwikkelen, aanbieden en volgen. Klant kan ervoor kiezen één van de drie onderstaande IBM Kenexa Learn on Cloud-producten te bestellen, of een willekeurige combinatie van deze drie:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Voor de IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author en de IBM Kenexa LMS on Cloud producten zijn initiële implementatieservices vereist; deze worden behandeld onder een afzonderlijke Werkomschrijving (Statement of Work, SOW).

De initiële implementatieservices voor Hot Lava Mobile on Cloud worden hieronder beschreven.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author omvat de functie Author die het mogelijk maakt om in een samenwerkingsgerichte omgeving herbruikbare content te ontwikkelen die op meerdere manieren (multi-modal) kan worden afgeleverd. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author beheert en gebruikt content met mogelijkheden voor zoeken, client-based metagegevens, dynamische taxonomie, objecttracking en rapportage, is in staat om externe, of legacy, content te importeren, van tags te voorzien, te traceren en te beheren, en om content op te stellen ten behoeve van single-sourcing.

#### 1.1 Optioneel bestelbare voorzieningen voor LCMS Premier on Cloud Author (verkrijgbaar na afloop van initiële implementatieservices)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
Maakt het mogelijk om e-learning rechtstreeks vanuit LCMS af te leveren met behulp van AICC-standaarden voor andere ondersteunde methoden. De content wordt op het moment van aflevering dynamisch opgemaakt, zodat tegemoet wordt gekomen aan de eisen van zowel de doelgroep waaraan als het medium waarin de content wordt afgeleverd.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Levert een aanvullend rapport naast de inbegrepen rapporten die standaard worden ondersteund. Het rapport beperkt zich tot gegevens die zich in de standaarddatabase bevinden en omvat geen enkele wijziging ten opzichte van de standaarddatabase.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Biedt één aanvullende sjabloon met standaarden voor het schrijven van content ter ondersteuning van specifieke vereisten van Klant.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Biedt één aanvullend toewijzingsbestand (mapping file) waarmee het mogelijk is een opgegeven, opgemaakt Word- of PowerPoint-bestand te importeren en te converteren naar native LCMS-indeling.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Een configureerbaar Learning Management System voor het administreren, documenteren, volgen, rapporteren en aanbieden van cursussen ter ondersteuning van klassikale, online en mobiele studie. Ondersteunt het leren van en met collega's en experts doordat mogelijkheden voor sociale software worden gebruikt en geïntegreerd in een veilige omgeving.

#### 2.1 Optioneel bestelbare voorzieningen voor LMS on Cloud (verkrijgbaar na afloop van initiële implementatieservices)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Biedt Klant de mogelijkheid om LMS-gebruikers te synchroniseren vanaf hun huidige HR informatiesysteem. IBM levert de indeling (format) voor het importeren van gebruikers. Klant is verantwoordelijk voor het importeren van gebruikers in de opgegeven indeling.

Er wordt maximaal 8 uur consultancyservices op afstand verleend ter ondersteuning van de installatie, configuratie en gegevensvalidatie voor deze voorziening. Deze services vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Maakt het importeren van historische trainingsgegevens in de LMS mogelijk. IBM levert de indeling (format) voor het importeren van historische gegevens. Klant is verantwoordelijk voor het importeren van historische gegevens in de opgegeven indeling met behulp van een Excel-spreadsheet. Er wordt maximaal 8 uur consultancyservices op afstand verleend ter ondersteuning van de installatie, configuratie en gegevensvalidatie voor deze voorziening. Deze services vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integreert de LMS met een directoryserver van een derde partij, gebruikmakend van het LDAP-protocol.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Levert een aanvullend rapport naast de inbegrepen rapporten die standaard worden ondersteund. Het rapport beperkt zich tot gegevens die zich in de standaarddatabase bevinden en omvat geen enkele wijziging ten opzichte van de standaarddatabase.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Maakt het mogelijk de LMS te laten fungeren als interface met eCommerce.

### 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Een mobiele studieoplossing om diverse typen apparaat-onafhankelijke mobiele content te ontwikkelen en af te leveren, en het gebruik ervan te analyseren, teneinde te voldoen aan een veelheid aan communicatie-, mobiele studie- en prestatieondersteuningsscenario's. Biedt de mogelijkheid om content eenmaal te ontwikkelen en deze te implementeren op mobiele apparaten en tablets.

Implementatie van Standard Hot Lava Mobile omvat de configuratie en setup op afstand van de volgende voorzieningen:

- De component *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* voor het schrijven van content die moet worden afgeleverd op mobiele apparaten; en
- De *Hot Lava Mobile Delivery Engine* voor het publiceren van mobiele content, het aanpassen van machtigingen voor gebruikerstoegang en het traceren van de aflevering van mobiele content.

## Bijlage B

### IBM Kenexa Learn 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 de SLA geen garantie jegens u 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 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.
- 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. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Service niet beschikbaar is als gevolg van:
  - (1) Geplande Systeem Downtime.
  - (2) Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, etc.).
  - (3) Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
  - (4) 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).
  - (5) Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
- g. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- i. "Service" betekent de IBM Kenexa service(s) waarop deze SLA van toepassing is. Deze SLA geldt voor elke Service afzonderlijk en niet in combinatie.
- j. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

#### 2. Beschikbaarheidskrediet

- a. 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 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 24 uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service.

- b. 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.
- c. 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.
- d. IBM meet en rapporteert de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de totale gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.
- e. 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.
- f. 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.
- g. **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

<b>Behaald Serviceniveau (tijdens een Maand Onder Contract)</b>	<b>Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijke Service Factuur voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)</b>
93,0% – 99,2%	5%
Minder dan 93%	10%

Het percentage voor "Behaald Serviceniveau" wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract (verminderd met het aantal minuten Geplande Systeem Downtime), minus (b) het totaal aantal minuten niet-geplande Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract (verminderd met het aantal minuten Geplande Systeem Downtime), waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

### 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, staging, noodherstel of QA.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden 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.