

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM PureApplication Service Infrastructuur

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 PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. 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 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.

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 dertig (30) 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 Abonnementsperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementsperiode, 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 dertig (30) 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 Abonnementsperiode 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 Abonnementsperiode te plaatsen.

5. Technische ondersteuning

Gedurende de Abonnementsperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Informatie over Technische Ondersteuning is te vinden op de volgende URL:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Verzamelen van gegevens

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 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.

6.2 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.

7. Verplichtingen van Klant

7.1 Gebruiksrechten voor Bijbehorende Programma's

Indien Klant abonnementsrechten verwerft op de volgende IBM SaaS aanbiedingen:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance
 - IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance
- of
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

welke hierna "Infrastructuur Onderdelen" worden genoemd, wordt van Klant verlangd dat hij voorheen licentierechten heeft verworven voor een Bijbehorend IBM Programma. Het Bijbehorende IBM

Programma wordt in licentie gegeven op basis van Processor Value Units (PVU's) zoals gedefinieerd in de overeenkomstige programmalicentie. Het Bijbehorende IBM Programma kan zijn:

- a. IBM PureApplication Software; of
- b. IBM PureApplication Service Platform.

De gebruikersrechten van Klant voor de Infrastructuur Onderdelen mogen de gebruikersrechten van Klant voor het Bijbehorende IBM Programma ingevolge de in onderstaande tabel gespecificeerde PVU-conversieclassificatie niet te boven gaan.

Klant mag dezelfde gebruikersrechten voor Bijbehorende IBM Programma's niet gebruiken binnen zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving indien deze gebruikersrechten ook worden gebruikt in combinatie met de Infrastructuur Onderdelen.

7.1.1 PVU-classificatie Infrastructuur Onderdelen

PureApplication Service Infrastructuur Onderdeel	PVU-classificatie Bijbehorend IBM Programma
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU

Bijvoorbeeld: Indien Klant het volgende heeft aangeschaft:

- 2 instances of PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance en
- 3 instances of PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance

komt de totale PVU-capaciteit van deze SaaS-omgeving op basis van de informatie in de bovenstaande tabel op 3920 PVU's, berekend als $(2 \times 280) + (3 \times 1120)$.

Klant dient 3920 PVU's van zijn gebruikersrechten voor Bijbehorende IBM Programma's toe te wijzen voor gebruik in combinatie met de Infrastructuur Onderdelen. Klant mag deze gebruikersrechten voor 3920 PVU's gedurende de Abonnementperiode niet gebruiken binnen zijn omgeving ter plaatse. In geval Klant niet meer gerechtigd is voor de Infrastructuur Onderdelen, kan Klant het gebruik van de eerder toegewezen PVU's binnen zijn omgeving ter plaatse hervatten.

In de Infrastructuur Onderdelen is Abonnement en Ondersteuning voor het Bijbehorende IBM programma niet inbegrepen. Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruikersrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het Bijbehorende IBM Programma te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Infrastructuur Onderdelen dient Klant actuele Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor het Bijbehorende IBM Programma. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het Bijbehorende IBM Programma te gebruiken, hetzij beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het Bijbehorende IBM Programma, eindigt het recht van Klant om de Infrastructuur Onderdelen te gebruiken.

Voor de volgende IBM SaaS-aanbiedingen is er geen gebruiksrecht voor de bovengenoemde Bijbehorende IBM Programma's vereist:

- PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance
- PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance

7.2 Vereisten inzake Bring Your Own Software and License (BYOSL)

Van Klant wordt verlangd dat hij voldoende softwarelicentierechten (Gebruiksrechten) inbrengt voor de naar de IBM SaaS geüploade en binnen de IBM SaaS gebruikte In Aanmerking Komende Producten.

Indien Klant met deze IBM SaaS-aanbieding onder BYOSL gebruikmaakt van Gebruiksrechten voor een In Aanmerking Komend Product, zijn die Gebruiksrechten specifiek bestemd (dedicated) voor de IBM SaaS Instance en mag Klant dergelijke Gebruiksrechten niet gelijktijdig gebruiken voor het In Aanmerking Komende Product buiten de IBM SaaS.

Het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant voor het In Aanmerking Komende Product geeft het niveau van geautoriseerd gebruik aan dat binnen de IBM SaaS mag worden gebruikt. Voor elk naar de IBM SaaS geüpload In Aanmerking Komend Product geldt dat Klant zijn beschikbare niveau van geautoriseerd gebruik niet mag overschrijden.

In Aanmerking Komende Producten die beschikbaar zijn voor gebruik met de IBM SaaS-aanbieding, worden mogelijkwerwijs in licentie gegeven op basis van het aantal PVU's of het aantal Virtuele Servers. Dergelijke In Aanmerking Komende Producten zijn specifiek ontworpen voor gebruik in combinatie met ter plaatse geïnstalleerde IBM Pure Application-producten en kunnen ook worden gebruikt in combinatie met deze IBM SaaS-aanbieding.

Voor In Aanmerking Komende Producten die op basis van het aantal PVU's in licentie worden gegeven, kunt u in de tabel "PVU-vereisten voor BYOSL" opzoeken hoeveel PVU Gebruiksrechten voor In Aanmerking Komende Producten er voor elk type IBM SaaS-server vereist zijn.

7.2.1 PVU-vereisten voor BYOSL

IBM SaaS-aanbieding	Vereiste PVU's voor In Aanmerking Komende Producten
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure Instance	280 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure Instance	560 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure Instance	1120 PVU
PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure Instance	1120 PVU

Voor In Aanmerking Komende Producten die op basis van het aantal Virtuele Servers in licentie worden gegeven, dient Klant zich te houden aan de licentievoorwaarden voor Virtuele Servers zoals gedefinieerd in de licentie van de desbetreffende In Aanmerking Komende Producten.

7.3 In Aanmerking Komende Producten: Gebruik, controlevereisten voor Gebruiksrechten en voorwaarden

Klant is verantwoordelijk voor de naleving van alle bepalingen van de toepasselijke International Passport Advantage Overeenkomst of International Passport Advantage Express Overeenkomst met betrekking tot Gebruiksrechten en de onderstaande controlevereisten voor Gebruiksrechten.

Voor In Aanmerking Komende Producten die met behulp van de IBM IBM SaaS worden beheerd en geïmplementeerd, geldt dat Klant de in de IBM SaaS aanwezige de licentiebeheerfunctie moet gebruiken door:

- een correct aantal Gebruiksrechten dat aan elk van de IBM SaaS Instances wordt toegewezen, in te voeren; en
- er zorg voor te dragen dat er onderdeelnummergegevens worden opgenomen en bijgehouden voor elk In Aanmerking Komend Product dat aan de SaaS-omgeving wordt toegevoegd, dit door de metagegevens van patronen bij te werken wanneer er een aanvullend In Aanmerking Komend Product wordt geïnstalleerd in een patroon. De IBM SaaS moet in staat worden gesteld om het aanvullende In Aanmerking Komende Product te volgen. Raadpleeg de [documentatie](#) van de IBM SaaS voor meer informatie.
- Klant erkent dat de bepalingen inzake nalevingscontrole in de licentieovereenkomst van het desbetreffende IBM Programma ook gelden voor de IBM SaaS-aanbieding waarop zijn Gebruiksrechten voor In Aanmerking Komende Producten zijn geïmplementeerd. Door de IBM SaaS-aanbieding te gebruiken, geeft Klant aan ermee akkoord te gaan om IBM administratieve toegang tot de desbetreffende omgeving te verlenen en IBM toestemming te geven data discovery uit te voeren voor zover dit nodig is in samenhang met de nalevingscontrole van de softwarelicenties.

- d. Op voorwaarde dat Klant de licentie- en gebruiksvoorwaarden van de In Aanmerking Komende Producten voor de IBM SaaS naleeft, hebben deze bepaling voorrang boven eventuele conflicterende bepalingen met betrekking tot het in aanmerking komen voor, en het melden van het gebruik van, licenties voor Sub-Capaciteit zoals gespecificeerd in de International Passport Advantage Overeenkomst of de International Passport Advantage Express Overeenkomst.

Bijlage A

IBM PureApplication Service vormt voor klanten een manier om patronen uit te voeren in een dedicated, niet ter plaatse geïnstalleerde cloud-infrastructuur.

Een patroon is een blauwdruk van een applicatie, een vooraf gedefinieerde architectuur van een applicatie, vastgelegd in een vorm die eenvoudig kan worden geïmplementeerd in de PureApplication cloud-infrastructuur.

Patronen die zijn ontwikkeld voor implementatie in de modellen W1500 en W2500 van IBM PureApplication System worden geïmplementeerd in de PureApplication Service. Patronen die zijn ontwikkeld voor implementatie in de IBM PureApplication Service worden geïmplementeerd in de modellen W1500 en W2500 van IBM PureApplication System.

PureApplication Service levert de Image Construction and Composition Tool en de Plugin Development Kit voor het maken van maatwerk patronen die kunnen worden geïmplementeerd in zowel de PureApplication Service als de PureApplication System cloud-infrastructuur.

PureApplication Service levert de faciliteiten voor het importeren van patronen in, en het exporteren van patronen vanuit, de PureApplication Service-omgeving.

PureApplication Service omvat faciliteiten waarmee gebruikers softwarelicenties kunnen monitoren en beheren teneinde te blijven voldoen aan de vereisten inzake licentiebeheer.

Op het moment dat de service beschikbaar wordt gesteld, wordt de gebruiker van de service (zoals gespecificeerd op het provisioningformulier) een IP-adres of URL geleverd, alsmede de gebruikerslegitimatiegegevens (gebruikers-ID en wachtwoord) met behulp waarvan de gebruiker toegang kan krijgen tot de service.

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. "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 en 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;
 - Gebeurtenissen 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. "Gebeurtenis" 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 Gebeurtenis te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- 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 werd geconfronteerd met Downtime voor een unieke instance van de IBM SaaS in een specifiek datacenter. 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 Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.
- d. 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%.

- e. 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 een unieke instance van de IBM SaaS heeft betaald. Er wordt geen Beschikbaarheidskrediet toegekend over de volledige factuurwaarde van het abonnement op de IBM SaaS, maar op de waarde van de specifieke instance of instances waarvoor de Downtime is opgetreden.

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)
< 99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	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 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8%
---	--

4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proefservices.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.
- Items die niet door de IBM SaaS aanbieder worden beheerd, te weten:
 - (1) Virtuele machines die in de IBM SaaS aanbieder zijn geïmplementeerd.
 - (2) Shared Services waar Klant bij voorbaat recht op heeft ("Pre-entitled Shared Services"). Shared Services zijn vooraf gedefinieerde patronen die door Klant zijn geïmplementeerd en die door meerdere applicatie-implementaties in de IBM SaaS aanbieder gemeenschappelijk worden gebruikt, met inbegrip van virtuele applicaties, virtuele systemen en virtuele appliances. Shared Services zijn als onderdeel van de IBM SaaS aanbieder beschikbaar voor implementatie.