

IBM Multi-Enterprise Relationship 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

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. Entiteits-ID is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Entiteits-ID is een unieke identificatie waarvoor in de IBM SaaS-omgeving andere termen kunnen worden gebruikt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, customer ID (klant-ID), partner ID, supplier ID of vendor ID (leveranciers-ID), of EDI ID binnen de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Entiteits-ID's dat in de IBM SaaS is opgenomen tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

Voor deze IBM SaaS geldt dat Entiteits-ID een unieke identificatie van een handelsentiteit (trading entity) is, ongeacht de organisatiestructuur van die handelsentiteit.

- b. Instance is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode, zoals aangegeven in het Besteldocument.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het voor deze aanbieding verschuldigde bedrag wordt aangegeven in het 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 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

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend zoals uiteengezet op <https://support.ibmcloud.com> of op een nader door IBM bekend te maken URL. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Gast Gebruikers van Klant

Gast Gebruikers van Klant vallen onder de verantwoordelijkheid van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Gast Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS; b) verschuldigde

bedragen die door de Gast Gebruikers zijn opgebouwd; of c) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Gast Gebruikers. Van Gast Gebruikers kan worden verlangd dat zij, teneinde toegang te krijgen tot en gebruik te kunnen maken van de IBM SaaS, akkoord gaan met een online overeenkomst die door IBM wordt verstrekt.

Bijlage A

Deze IBM SaaS Specificatie geldt voor de volgende IBM SaaS-aanbiedingen die kunnen worden besteld en waarvoor de gebruiksrechten worden vastgelegd in het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management biedt Klant de tools voor het ordenen van zijn partnercommunity; efficiënte, zelf-service en gedistribueerde processen; en monitoring van en inzicht in partneropdrachten. Klant kan zijn handelspartners of andere derden toegang tot de IBM SaaS verlenen om gegevens met Klant uit te wisselen of om de IBM SaaS namens Klant te gebruiken ("Gast Gebruiker"). Via een ondersteunde internetbrowser biedt de IBM SaaS deze Gast Gebruikers de mogelijkheid om, op aanwijzing van Klant, activiteit te bekijken en daar aan deel te nemen ter ondersteuning van partneropdrachten bij een Klant. De IBM SaaS biedt Gast Gebruikers inzage in de informatie, software en gegevens die door Klant of een door Klant geautoriseerde gebruiker zijn gemaakt, beschikbaar gesteld of geüpload. Meer in het bijzonder omvat de IBM SaaS het volgende:

- a. **Beheer van partners** wordt aan Klant geleverd en stelt Klant in staat om zijn partners in de IBM SaaS op te nemen middels uitnodigingen die naar de partners worden verzonden en waarmee de partners zich kunnen registreren voor de IBM SaaS-instance van Klant. Klant krijgt tevens een partnergericht beeld waarin Klant bijzonderheden over elke partner kan bekijken, te weten: organisatie, administratieve contactpersonen van partner, gebruikerscontactpersonen van partner, kenmerken die aan partner zijn toegewezen, alsmede de status van elk van de activiteiten die aan de desbetreffende partner zijn toegewezen.
- b. **Beheer van gebruikers** wordt aan de beheerder van Klant geleverd voor het aan de IBM SaaS toevoegen van andere gebruikers, en wordt aan de beheerder van Partners geleverd voor het aan de IBM SaaS toevoegen van andere gebruikers binnen de organisatie van de desbetreffende Partner, middels uitnodigingen aan gebruikers die onder hun respectievelijke hiërarchie komen te vallen.
- c. **Betrokkenheid via activiteiten** is uitgerust met een zelfhulp interface voor het aanmaken, uitvoeren en monitoren van activiteiten. Tijdens de fase van activiteitsdefinitie kan Klant werkstromen opstellen om partners te betrekken bij zijn gedistribueerde activiteiten, dit door activiteiten aan te maken met behulp van de Activity Designer.
- d. **Activity Designer** wordt geleverd om Klant tijdens de fase van activiteitsdefinitie te helpen bij het aanmaken van zijn eigen set activiteiten voor zijn partners op basis van de specifieke bedrijfseisen van Klant. De Activity Designer werkt met een interactieve grafische weergave van de werkstroom en een gebruikersinterface die aan de partner wordt gepresenteerd. De Activity Designer bestaat uit de volgende componenten:
 - Task Flow Designer – voor het definiëren van de takenstroom.
 - Dialog Flow Designer – voor het definiëren van de stroom van vensters voor een bepaalde taak.
 - Dialog Appearance Designer – voor het definiëren van de vensters die aan een partner worden gepresenteerd.
- e. **Partnerkenmerken** kunnen worden aangemaakt en aan partners worden toegewezen als hulp bij het ordenen en segmenteren van het partnerbestand. Het ordenen van partners in groepen kan plaatsvinden aan de hand van criteria die specifiek zijn voor Klant, zoals sector, grootte van de partner, producten, regio's, technische mogelijkheden, etc. De kenmerken van partners worden ook gebruikt bij het uitrollen van een activiteit, om Klant te helpen vast te stellen welke partners uitgenodigd zouden kunnen worden voor deelname.
- f. **Uitrol van activiteiten** wordt door Klant gebruikt voor het presenteren van een nieuwe activiteit aan zijn partners. Met deze uitrolfunctie kan Klant de activiteit een naam geven, de partners selecteren die gaan meewerken aan de uitvoering van de activiteit, bepalen hoe lang de activiteit duurt en checkpoints voor de partner instellen op basis van de voortgang van de activiteit.
- g. **Partnerinterface** maakt het voor partners mogelijk om via een zelf-service interface deel te nemen aan een activiteit. Partners die door Klant zijn gekozen om deel te nemen aan een activiteit en die

van een nieuwe activiteit op de hoogte zijn gesteld, kunnen via deze zelf-service interface deelnemen middels het volgen van de stappen die Klant tijdens de definitiefase van de activiteit heeft opgesteld.

- h. **Monitoring van activiteiten** biedt Klant de mogelijkheid om de voortgang van een activiteit te volgen op een scherm dat op collectieve basis een overzicht geeft van de voortgang van elk van de partners. Klant kan op collectieve basis de successen, vertragingen en mislukkingen voor zijn partners in de werkstroom bekijken. Voor meer inzicht in de voortgang van een bepaalde partner kan Klant in real-time de stappen bekijken die die partner al heeft voltooid, plus de stappen die nog voltooid moeten worden. De partner heeft hetzelfde beeld van de voortgang van een activiteit als Klant.
- i. **Goedkeuring van activiteiten** is beschikbaar voor Klant en biedt Klant de mogelijkheid om stappen te controleren. Dit geldt voor die stappen binnen een activiteit waarvoor Klant heeft opgegeven dat ze goedkeuring behoeven alvorens kan worden doorgegaan met de volgende stappen in een activiteit.
- j. **Veilige en flexibele infrastructuur** waartoe een REST API integratiecomponent behoort, zodat Klant zijn systems-of-record en andere services en applicaties kan integreren in IBM MRM. Er kunnen op verschillende punten binnen een activiteit API's worden ingevoegd. Als onderdeel van de Activity Designer beschikt IBM MRM over een API-configuratieoptie.
- k. **Bestandsuitwisseling** is voor Klant en diens partners beschikbaar voor het uploaden en uitwisselen van bestanden ter ondersteuning van de uitvoering van activiteiten. Klant kan tevens imagebestanden uploaden, welke kunnen worden gebruikt voor het aanpassen van diens instance van de IBM SaaS en welke bruikbaar zijn in combinatie met de Activity Designer. De collectieve bestandscapaciteit van Klant en diens partners samen is beperkt tot 750 GB.
- l. **Tests en verbeteringen** waardoor IBM naar eigen keuze (a) anonieme, samengevoegde overzichtsgegevens met betrekking tot het gebruik van de IBM SaaS door Klant kan verzamelen en analyseren, (b) rapporten, onderzoeken, analyses en andere werkproducten kan opstellen op basis van deze verzamelde gegevens en analyses (gezamenlijk de "Verzamelde Gegevens" genoemd), en (c) de gegevens van Klant kan kopiëren naar een niet-productie server binnen de IBM SaaS omgeving met als uitsluitend doel de kwaliteit van de producten van IBM gedurende maximaal 180 dagen te testen en te verbeteren. IBM behoudt alle eigendomsrechten in en op de Verzamelde Gegevens.

2. Optionele services

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** biedt Klant een aanvullend niveau van gegevenssegregatie met exclusieve applicatie- en databaseverwerking en scheiding met behulp van virtuele LAN's.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** biedt Klant de mogelijkheid om zijn gegevens gedurende een langere, vooraf vastgestelde tijdsperiode te bewaren. De tijdsperiode gedurende welke de gegevens worden bewaard, kan in stappen van één jaar worden aangeschaft. De totale verlengde bewaartermijn wordt bepaald aan de hand van het aantal aangeschafte Instances van deze optionele, zoals uiteengezet in het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant.

3. Beperkingen van de IBM SaaS

Het volgende is niet inbegrepen in de IBM SaaS:

- a. Websites van derden die gelinkt zijn aan of toegankelijk zijn via de IBM SaaS en via welke Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is via de IBM SaaS.
- b. Middelen van Klant die voor IBM noodzakelijk zijn voor het leveren van de IBM SaaS, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een voldoende mate van toegang tot de systemen, informatie, personeelsleden en middelen van Klant, en de uitvoering van de andere verantwoordelijkheden van Klant ter bevordering van de Installatie Services. Voor het nakomen van dergelijke verantwoordelijkheden door Klant worden IBM geen kosten in rekening gebracht. IBM is niet aansprakelijk voor enige vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de Installatie Services die het gevolg is van het door Klant niet tijdig uitvoeren van diens verantwoordelijkheden met betrekking tot de Installatie Services.

- c. De beveiliging van Klant, aangezien het is de verantwoordelijkheid van Klant is 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 de IBM SaaS.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. U bent ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie jegens u 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 door u ingevolge de SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau 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 geen van uw gebruikers niet in staat is gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij machtigingen hebben. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Een geplande uitgebruikname ten behoeve van onderhoud.
 - Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, etc.).
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
 - Verzuim van Klant 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.
- e. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- f. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Teneinde een Claim in te dienen, dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket (zoals hieronder gedefinieerd in de sectie Technische Ondersteuning) van Severity 1 te registreren bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service. 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.
- b. U 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. 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 op basis van het behaalde Serviceniveau 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. 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 IBM SaaS hebt betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

Beschikbaarheid (tijdens een Maand Onder Contract)	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 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 500 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/>	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% 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-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van een Klant van de IBM SaaS.