

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Tealeaf Customer Experience 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Miljoen Interacties (MI's)** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Interactie is een door de IBM SaaS opgevangen digitale interactie met een applicatie, hetzij op netwerkniveau (bijv. een aanvraag/respons-paar ("Hit") via http of https), hetzij anderszins. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor MI's te worden verworven ter dekking van het aantal Interacties dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant gespecificeerde meetperiode wordt verwerkt.
- Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.
- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingsserver) 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.

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 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 in enig kwartaal (gebaseerd op een kalenderjaar dat op 1 januari begint) het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht met een factor drie (3) overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd.

4. Verschuldigde bedragen voor Remonte Services (menselijk)

Remote Services worden aangekocht met Verbintenis als maateenheid voor facturering en zullen worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Deze onboarding service biedt het volgende: consultancy op afstand, producttraining en configuratie om Klant te introduceren ("onboarding") op IBM Tealeaf CX on Cloud, op basis van de toewijzing van de onderstaande, op afstand verleende services:

- Maximaal 24 uur services om Klant te helpen bij de implementatie en instrumentatie van de Tealeaf software development kit (SDK).
- Maximaal 24 uur training om Klant te onderrichten inzake algemene productinformatie en algemeen gebruik.

De IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wordt aangekocht per Verbintenis, met één Verbintenis per Klant. De Remote Service vervalt 90 dagen na de datum waarop Klant door IBM is ingelicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Basic Deployment and Analytics Services bieden een uitgebreid setuppakket en een doorlopende best practices- en analytics-service, beschikbaar voor een periode van zes (6) of twaalf (12) maanden. Het uitgebreide setuppakket bestaat uit 112 uur aan op afstand verleende uitgebreide implementatieservices, welke SDK-extensies en -configuraties voor specifieke behoeften op het gebied van data capture omvatten, alsmede SDK-optimalisaties, replayconfiguratie (maximaal 3 gebruiksscenario's [use cases]), gegevensvalidatie en een rapport met een KPI-analyse van bekende problemen ('known issues KPI analysis'). De doorlopende best practices- en analytics-services bestaan, gedurende de door Klant aangekochte periode van zes of twaalf maanden, uit 16 uur per maand aan op afstand verleende service, te weten: doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie en rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring en analyse van de business impact.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service bestaat uit 208 uur aan service waarin een uitgebreid setuppakket wordt gecombineerd met doorlopende analytics-service gedurende zes maanden. Deze Service vervalt 212 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service bestaat uit 304 uur aan service waarin een uitgebreid setuppakket wordt gecombineerd met doorlopende analytics-service gedurende twaalf maanden. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Standard Deployment and Analytics Services bieden een uitgebreid setuppakket, een best practices-pakket, en een doorlopende best practices- en analytics-service, beschikbaar voor een periode van zes (6) of twaalf (12) maanden. Het uitgebreide setuppakket bestaat uit 112 uur aan op afstand verleende uitgebreide implementatieservices, welke SDK-extensies en -configuraties voor specifieke behoeften op het gebied van data capture omvatten, alsmede SDK-optimalisaties, replayconfiguratie (maximaal 3 gebruiksscenario's [use cases]), gegevensvalidatie en een rapport met een KPI-analyse van bekende problemen ('known issues KPI analysis'). Het best practices-pakket bestaat uit 80 uur aan op afstand uitgevoerd onderzoek naar de klantervaring en een analyse van de business impact. De doorlopende best practices- en analytics-services bestaan, gedurende de door Klant aangekochte periode van zes of twaalf maanden, uit 40 uur per maand aan op afstand verleende service, te weten: doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie en rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring en analyse van de business impact.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service bestaat uit 432 uur aan service waarin een uitgebreid setuppakket en een best practices-pakket worden gecombineerd met doorlopende best practices- en analytics-services gedurende zes maanden. Deze Service vervalt 212 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service bestaat uit 672 uur aan service waarin een uitgebreid setuppakket en een best practices-pakket worden gecombineerd met doorlopende best practices- en analytics-services gedurende twaalf maanden. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service bestaat uit 1080 uur aan service waarin een uitgebreid setuppakket en een best practices-pakket worden gecombineerd met doorlopende best practices- en analytics-services gedurende twaalf maanden en het programma AVP One-point gedurende twaalf maanden. Het uitgebreide setuppakket bestaat uit 112 uur aan op afstand verleende uitgebreide implementatieservices, welke SDK-extensies en -configuraties voor specifieke behoeften op het gebied van data capture omvatten, alsmede SDK-optimalisaties, replayconfiguratie (maximaal 3 gebruiksscenario's [use cases]), gegevensvalidatie en een rapport met een KPI-analyse van bekende problemen ('known issues KPI analysis'). Het best practices-pakket bestaat uit 80 uur aan op afstand uitgevoerd onderzoek naar de klantervaring en een analyse van de business impact. De doorlopende best practices- en analytics-services bestaan, gedurende de door Klant aangekochte periode van twaalf maanden, uit 64 uur per maand aan op afstand verleende services, te weten: doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie en rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring, analyse van de business impact en data science services. Het programma AVP One-point biedt 10 uur aan op afstand verleende, op de persoon toegespitste supportservice, voor een met name genoemde contactpersoon. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Basic Ongoing 12 Months Services bestaan uit 232 uur aan op afstand verleende doorlopende best practices- en analytics-service gedurende twaalf maanden. De service bestaat uit een op afstand uitgevoerde diepgaande healthcheck van 40 uur en een gedurende 12 maanden op afstand verleende service van 16 uur per maand met betrekking tot doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie en rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring en analyse van de business impact. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Standard Ongoing 12 Months Services bestaan uit 520 uur aan op afstand verleende doorlopende best practices- en analytics-service gedurende twaalf maanden. De service bestaat uit een op afstand uitgevoerde diepgaande healthcheck van 40 uur en een gedurende 12 maanden op afstand verleende service van 40 uur per maand met betrekking tot doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie, rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring en analyse van de business impact. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

Tealeaf SaaS Customer Experience Advanced Ongoing 12 Months Services bestaan uit 928 uur aan op afstand verleende doorlopende best practices- en analytics-service gedurende twaalf maanden. De service bestaat uit een op afstand uitgevoerde diepgaande healthcheck van 40 uur, een gedurende 12 maanden op afstand verleende service van 40 uur per maand met betrekking tot doorlopende data capture-configuratie, gegevensvalidatie, rapportconfiguratie, onderzoek naar de klantervaring, analyse van de business impact en data science services, alsmede het programma AVP One-point, dat 10 uur aan op afstand verleende, op de persoon toegespitste supportservice biedt, voor een met name genoemde contactpersoon. Deze Service vervalt 395 dagen na de ingangsdatum van de verbintenis, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

5. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

6. Technische ondersteuning

Gedurende de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. 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 e-mail, een online supportstelsysteem en de telefoon. 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	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

7. Enabling Software

Deze IBM SaaS bevat enabling software, die uitsluitend mag worden gebruikt in samenhang met het gebruik van de IBM SaaS door Klant gedurende de looptijd van de IBM SaaS. Indien de enabling software voorbeeldcode bevat, mag Klant afgeleide werken van de voorbeeldcode maken voor gebruik in combinatie met de IBM SaaS. Indien de enabling software vergezeld gaat van een of meer afzonderlijke licentieovereenkomsten, zijn de looptijden van die licentieovereenkomsten eveneens van toepassing, zoals beperkt door dit artikel. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren deze Gebruiksvoorwaarden boven dergelijke begeleidende licentieovereenkomsten. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om de enabling software na afloop of beëindiging van de IBM SaaS te verwijderen.

8. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

In het abonnementsbedrag voor IBM Tealeaf CX on Cloud is het volgende inbegrepen:

- a. De mogelijkheid om maximaal 10 Applicatieprofielen te configureren. Een Applicatieprofiel is een rapportage-entiteit met de bijbehorende machtigingen, toewijsbaar aan de gebruiker. Gewoonlijk heeft een Applicatieprofiel een één-op-één-relatie met een enkele applicatie of website. Klant kan contact opnemen met het IBM Tealeaf Lab Services team indien Klant een combinatie van één of meer applicaties en/of één of meer websites wil onderbrengen in een enkel Applicatieprofiel voor rapportagedoeleinden.
- b. Het eerste Applicatieprofiel wordt door IBM geconfigureerd en wordt beschikbaar gesteld bij levering van de IBM SaaS. Indien er meer dan 10 Applicatieprofielen nodig zijn, kan er dienaangaande een aanvraag worden ingediend bij IBM Support en dienen IBM en Klant ter zake overeenstemming te bereiken. Aanvullende Applicatieprofielen worden Klant niet op onredelijke gronden onthouden.
- c. Vijftig (50) Geautoriseerde Gebruikers
- d. Twaalf (12) maanden aan voortschrijdende Rapportagegegevens. Rapportagegegevens worden gedefinieerd als de maateenheid en de afmetingen met betrekking tot rapporten en dashboards in de IBM SaaS aanbieding.
- e. Zeven (7) kalenderdagen aan voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens. Opgevangen Gegevens worden gedefinieerd als gegevens die zijn verzameld vanuit de Tealeaf SDK.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Geeft Klant de mogelijkheid tot aankoop van aanvullende gebruikers in aanvulling op de 50 gebruikers die zijn inbegrepen in het abonnement op IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

De Reporting Data Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsduur op te slaan, als volgt:

- 12 maanden verlengde voortschrijdende opslag van Rapportagegegevens, zodat de voortschrijdende opslag van Rapportagegegevens in totaal maximaal 24 maanden bedraagt.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

De Capture Data Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsperiode op te slaan, als volgt:

- Aanvullende kalenderdagen voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens, toegevoegd in stappen van 7 dagen in aanvulling op de 7 dagen die zijn inbegrepen in het abonnement op Tealeaf CX on Cloud.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

De Cloud Network Capture Add-On biedt de mogelijkheid om netwerkverkeer naar IBM Tealeaf CX on Cloud te verzenden. In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS is het volgende inbegrepen:

- 7 kalenderdagen voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens van het netwerk.
- Passive Capture Application die alle aanvragen en responsen van de webapplicatie opvangt.
- Data Transport Application die de aanvraag- en responsgegevens verwerkt, die gevoelige gegevens uifiltret of versleutelt en die de gegevens doorstuurt naar IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

De Network Capture Data Retention Extension Add-On geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsperiode op te slaan, als volgt:

- Aanvullende kalenderdagen voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens van het netwerk, toegevoegd in stappen van 7 dagen in aanvulling op de 7 dagen die zijn inbegrepen in het abonnementsbedrag voor Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

8.7 Gegevensopslag

Alle gegevens worden opgeslagen en verwijderd op basis van een voortschrijdend tijdsvenster dat gebaseerd is op het beginsel "first in, first out". De gegevens worden gedurende een bepaalde tijdsduur opgeslagen en worden dan gewist wanneer het tijdsvenster vervalst. Het voortschrijdende tijdsvenster voor het bewaren van gegevens begint op het moment dat er gegevens het systeem in beginnen te stromen, en wordt dagelijks bijgewerkt.

Na aankoop van een abonnement op IBM Tealeaf CX on Cloud wordt er aan Klant een specifieke hoeveelheid gegevensopslag toegewezen, op basis van diens gebruiksrecht voor een maandelijks volume (MI). Informatie over de totaal beschikbare en momenteel toegewezen hoeveelheid opslag is voor Klant zichtbaar in diens IBM Tealeaf CX on Cloud-oplossing. Indien Klant de aan hem toegewezen hoeveelheid opslag overschrijdt, dient Klant zijn opslag weer in overeenstemming te brengen met de opslaglimiet, en wel door oude events, dimensies en rapporten op te ruimen. Voert Klant deze handeling niet binnen 30 dagen uit, dan wordt de bewaartermijn van zijn gegevens beperkt ter compensatie van het toegenomen opslagvolume.

8.8 Gebruik van Klantgegevens door IBM

Gegevens van Klant mogen door IBM worden gebruikt voor interne onderzoeks-, test- en ontwikkelingsdoeleinden in een niet-productieomgeving, op voorwaarde dat IBM eerst alle kenmerken verwijdert die de identiteit van de Klant of eigen bedrijfsprocessen van Klant zouden kunnen onthullen. Klant kan contact opnemen met Technical Support op tsassupp@us.ibm.com om aan te geven er niet mee akkoord te gaan dat zijn gegevens voor dergelijke niet-productiedoeleinden worden gebruikt.

8.9 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/>.

8.10 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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud is een op SaaS gebaseerde analyseoplossing voor traditionele internet-, native mobiele en mobiel/responsieve webapplicaties. De oplossing is ontworpen om klanten meer inzicht te bieden in de algemene eindgebruikerservaring, namelijk door problemen ten aanzien van het gedrag te analyseren op basis van grote en complexe datasets, en om aan de hand daarvan de eindgebruikerservaring te verbeteren. Er worden gegevens opgevangen, zoals interacties met applicaties en informatie over apparatuur en de context van de gebruiker, en deze gegevens worden verzonden naar een door IBM gehoste omgeving. IBM Tealeaf CX on Cloud wordt geleverd met een groot aantal "kant-en-klare" rapporten, alsmede met dashboards die het voor Klant mogelijk maken om zijn resultaten nagenoeg onmiddellijk te consumeren. In aanvulling op de vooraf gedefinieerde rapporten en dashboards is het voor gebruikers mogelijk om rapporten en dashboards op maat te maken, zodat deze beter aansluiten bij de specifieke analyse-eisen.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On is een hybride-cloudoplossing die Klant de mogelijkheid biedt zijn netwerkverkeer naar IBM Tealeaf CX on Cloud te verzenden voor extra inzicht in zijn klanten. Deze oplossing ondersteunt het passief opvangen ("passive capture") van netwerkverkeer voor alle klantensessies en stelt Klant in staat events te configureren en te evalueren voor het traceren van netwerk- en serverfouten en het monitoren van performanceproblemen die van invloed zijn op de klantervaring. Daarnaast kan Klant inzoomen op afzonderlijke sessies om HTML-aanvraag- en responsgegevens te evalueren, om aldus na te gaan wat de hoofdoorzaak is van de worsteling van zijn klant. Teneinde het netwerkverkeer door te zenden naar de cloudomgeving is het voor deze oplossing noodzakelijk dat Klant een kleine set infrastructurele voorzieningen ter plaatse installeert en onderhoudt.

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. **Geautoriseerde Contactpersoon** – betekent de persoon die volgens opgave van Klant aan IBM 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 de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- c. **Claim** – betekent een claim die de Geautoriseerde Contactpersoon van Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.
- e. **Klant of u of uw** – betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM heeft geabonneerd op de IBM SaaS en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de IBM SaaS in gebreke is.
- f. **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 Systeem Downtime;
 - Overmacht;
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de IBM SaaS door enige derde met behulp van uw wachtwoorden of apparatuur);
 - Verzuim 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.
- g. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. **Overmacht** – betekent force majeure, terrorisme, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.
- i. **Geplande Systeem Downtime** – betekent een geplande uitgebruikname van de IBM SaaS ten behoeve van serviceonderhoud.
- 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 IBM SaaS, 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 vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de IBM SaaS.
- 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. Het Beschikbaarheidskrediet is 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 Event in dezelfde Maand Onder Contract.
- e. 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. U kunt 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.
- f. Indien U de IBM SaaS hebt 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%.
- g. 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 u IBM voor de IBM SaaS hebt betaald.
- h. 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.
- i. 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 de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

Behaald Serviceniveau (tijdens een Maand Onder Contract)	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%

Behaald Serviceniveau (tijdens een Maand Onder Contract)	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 95,0%	10%

Behaald Serviceniveau, 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 style="width: 50%; margin-left: 0;"/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8% tijdens 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 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.