

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM MobileFirst Protect (SaaS)

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 MobileFirst Protect – Devices (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

- IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS) Step up for existing customers
- IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)
- IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)
- IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

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. **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 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 in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- b. **Gigabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gigabyte wordt gedefinieerd als 2 tot de macht 30 bytes aan gegevens (1.073.741.824 bytes). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Gigabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- c. **Beheerd Clientapparaat** – is een maateenheid onder welke IBM SaaS kan worden verkregen. Een Clientapparaat is een apparaat voor computergebruik, een sensor voor speciale doeleinden of een apparaat voor telemetrie voor een enkele gebruiker, dat verzoekt om de uitvoering van een set van opdrachten, procedures of applicaties of dat deze ontvangt voor uitvoering, of dat gegevens verstrekt aan een ander computersysteem waarnaar in het algemeen wordt verwezen als een server of dat anderszins wordt beheerd door de server. Meerdere Clientapparaten kunnen toegang hebben tot een gemeenschappelijke server. Een Clientapparaat kan over een bepaalde hoeveelheid verwerkingskracht beschikken of kan zodanig te programmeren zijn, dat een gebruiker er werk op kan uitvoeren. Klant dient gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten te verkrijgen

voor elk Clientapparaat dat door de IBM SaaS wordt beheerd gedurende de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

- d. **Clientapparaat** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Clientapparaat is een apparaat voor computergebruik, een sensor voor speciale doeleinden of een apparaat voor telemetrie voor een enkele gebruiker, dat verzoekt om de uitvoering van een set van opdrachten, procedures of applicaties of dat deze ontvangt voor uitvoering, of dat gegevens verstrekt aan een ander computersysteem waarnaar in het algemeen wordt verwezen als een server of dat anderszins wordt beheerd door de server. Meerdere Clientapparaten kunnen toegang hebben tot een gemeenschappelijke server. Een Clientapparaat kan over een bepaalde hoeveelheid verwerkingskracht beschikken of kan zodanig te programmeren zijn, dat een gebruiker er werk op kan uitvoeren. Klant dient gebruiksrechten te verkrijgen voor elk Clientapparaat dat de IBM SaaS uitvoert, er gegevens aan verstrekt, services ervan gebruikt die erdoor worden verstrekt, of er anderszins toegang toe heeft, om tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruik overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

4. 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, in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven Abonnementperiode.

HET AANTAL GEBRUIKSRECHTEN NA VERLENGING DIENT GELIJK TE ZIJN AAN HET GROTERE VAN HET OORSPRONKELIJK BESTELDE AANTAL OF HET MAANDELIJKS GEMELDE GEBRUIK VOOR DE MAAND VOORAFGAAND AAN HET OPSTELLEN VAN DE VERLENGINGSFACTUUR, TENZIJ IBM EEN KENNISGEVING ONTVANGT WAARIN EEN ANDER AANTAL GEBRUIKSRECHTEN WORDT GESPECIFICEERD.

VOOR DE AANBIEDING STEP UP DIENT HET AANTAL GEBRUIKSRECHTEN NA VERLENGING GELIJK TE ZIJN AAN HET OORSPRONKELIJK BESTELDE AANTAL.

4.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

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

Technische ondersteuning voor IBM SaaS is beschikbaar gedurende de abonnementsperiode en bestaat uit gestructureerde second-level support voor een operationeel team van klant, zonder eindgebruikersondersteuning.

Support wordt verleend via meerdere kanalen, 24 x 7. Informatie met betrekking tot support voor de IBM SaaS-oplossing is te vinden op de productportal.

Doelstellingen inzake verwachte responsiviteit:

Severity	Definitie van severity	Initiële 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.	30 minuten	24x7
2	Grote impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	1 kantooruur	24 x 7
3	Middelgrote impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	2 kantooruren	24 x 7
4	Geringe impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	3 kantooruren	24 x 7

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Beperking voor Step up

Voor IBM SaaS-aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step up for existing Customers" ("Step up SaaS"), wordt van Klant verlangd dat deze voordien of gelijktijdig de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma heeft verworven, zoals aangegeven in de naam van de Step up SaaS-aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant "IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS) Step up for existing customers" aanschaf, dient Klant te beschikken over onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma IBM MobileFirst Protect. De gebruiksrechten van Klant voor Step up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM-programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step up SaaS mag Klant dezelfde onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM-programma niet gebruiken binnen zowel zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving als in combinatie met de gebruiksrechten voor Step up SaaS. Bijvoorbeeld: indien Klant 250 gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten van het bijbehorende IBM-programma heeft en ervoor kiest om 100 gebruiksrechten voor Beheerde Clientapparaten van Step up SaaS aan te schaffen, mag

Klant 100 Beheerde Clientapparaten van Step up SaaS beheren vanuit de Step up SaaS-omgeving en 150 Beheerde Clientapparaten vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma (of de IBM programma's) te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Step up SaaS dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor IBM-programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM-programma's) te gebruiken, hetzij beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM-programma (of de bijbehorende IBM programma's), vervalt het recht van Klant om de Step up SaaS te gebruiken.

6.2 Cookies

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>.

6.3 Overschrijding van landsgrenzen

Indien Klant Persoonsgegevens aan IBM SaaS-aanbiedingen beschikbaar stelt in EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, Zwitserland, Turkije of enig ander Europees land dat lokale wetgeving inzake privacy of bescherming van gegevens heeft ingevoerd, gaat Klant ermee akkoord dat IBM de Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, onder de toepasselijke wet- en regelgeving over landsgrenzen heen mag verplaatsen naar verwerkers en subverwerkers in de volgende landen buiten het Europees Economisch Gebied en landen waarvan het beschermingsniveau door de Europese Commissie is aangemerkt als voldoende:

Naam van verwerker/subverwerker	Rol (verwerker of subverwerker)	Locatie
IBM Belgium	Subverwerker	1 New Orchard Rd. Armonk, NY 10504, USA I
IBM India Private Limited	Subverwerker	No. 12, Subramanya Arcade Bannerghatta Road, Bangalore 560029 India

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 IBM SaaS.

6.4 EU-recht inzake gegevensbescherming

Indien Klant Persoonsgegevens aan IBM SaaS-aanbiedingen beschikbaar stelt in EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, of Zwitserland, Turkije of enig ander Europees land dat lokale wetgeving inzake privacy of bescherming van gegevens heeft ingevoerd, of indien Klant geautoriseerde gebruikers of apparaten in die landen heeft, dan stelt Klant, als de enige voor de verwerking verantwoordelijke, IBM aan als bewerker voor het verwerken (zoals deze termen zijn gedefinieerd in EU Richtlijn 95/46/EC) van Persoonsgegevens. IBM zal dergelijke Persoonsgegevens slechts verwerken voor zover noodzakelijk voor het beschikbaar stellen van IBM SaaS-aanbiedingen overeenkomstig IBM's gepubliceerde beschrijvingen van de IBM SaaS, en Klant verklaart dat dergelijke verwerking strookt met de instructies van Klant.

6.5 Naleving van Safe Harbor

De IBM SaaS-aanbiedingen vormen een onderdeel van de Amerikaans – Europese (EU) Safe Harbor-certificering van Fiberlink Communications Corporation (Dochteronderneming van IBM). Zowel IBM als Fiberlink houdt zich aan het Amerikaans – Europese (EU) 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 lidstaten van de Europese Unie en Zwitserland. Voor meer informatie over Safe Harbor en voor de certificeringsverklaring van Fiberlink gaat u naar <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) Safe Harbor Framework niet van toepassing is op de overdracht van Persoonsgegevens uit het Europese Economische Gebied, 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 voortvloeien 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.

6.7 Normatieve Data

Ondanks enige bepaling die het tegendeel aangeeft, en uitsluitend voor normatieve onderzoeks-, analyse-, demonstratie- en rapportagedoeleinden, geldt dat IBM het recht heeft om gegevens die de persoonlijke ervaringen van geautoriseerde gebruikers van Klant met de IBM SaaS weerspiegelen, in samengevoegde, geanonimiseerde vorm (d.w.z. zodanig dat niet kan worden vastgesteld dat Klant of diens geautoriseerde gebruikers de bron van de gegevens zijn en zodanig dat op personen terug te voeren informatie die het mogelijk zou maken om Klant of diens geautoriseerde gebruikers te identificeren, verwijderd is) te bewaren en te gebruiken.

6.8 Wettig gebruik en toestemming

6.8.1 Toestemming voor het verzamelen en verwerken van gegevens

De IBM SaaS is ontworpen voor de provisioning, het beheer, de beveiliging, de monitoring en de besturing van mobiele apparaten. De IBM SaaS verzamelt informatie van gebruikers en apparaten die door Klant geautoriseerd zijn om interactief te werken met de IBM SaaS waarop Klant zich heeft geabonneerd. De IBM SaaS verzamelt informatie die in bepaalde rechtsgebieden op zichzelf of gecombineerd kan worden beschouwd als Persoonsgegevens. Bij de verzamelde gegevens kan het gaan om de naam van de geautoriseerde gebruiker, diens telefoonnummer, geregistreerde e-mailadres en apparaatlocatie, gebruikers-ID en veilige browsinghistorie, informatie over de hardware, software en instellingen van het eindgebruikersapparaat, en informatie die door het apparaat is gegenereerd. Klant geeft IBM toestemming tot het overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden verzamelen, verwerken en gebruiken van deze informatie.

6.8.2 Op de juiste informatie gebaseerde toestemming van betrokkenen

Bij het gebruik van de IBM SaaS kunnen diverse wetten en regelingen betrokken zijn. De IBM SaaS mag uitsluitend op wettige wijze worden gebruikt en uitsluitend voor wettige doeleinden. Klant verklaart bij het gebruik van de IBM SaaS alle toepasselijke wetten, regelingen en beleidslijnen te zullen naleven en volledig verantwoordelijk te zijn voor deze naleving.

Klant verklaart de op de juiste informatie gebaseerde toestemmingen, machtigingen of vergunningen te hebben verkregen en te zullen verkrijgen om wettig gebruik van de IBM SaaS mogelijk te maken en om het verzamelen en verwerken van de informatie door IBM als gegevensverwerker van Klant via de IBM SaaS te rechtvaardigen. Klant geeft IBM toestemming om de op de juiste informatie gebaseerde toestemmingen te verkrijgen zoals vereist om het wettig gebruik van de IBM SaaS mogelijk te maken, en om de informatie te verzamelen en te verwerken zoals beschreven in de licentieovereenkomst voor eindgebruikers die beschikbaar is op <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/>.

6.9 Gegevensopslag

IBM zal alle verzamelde informatie, waartoe ook Persoonsgegevens kunnen behoren, wissen na beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden, met uitzondering van die informatie die voor de hierboven uiteengezette doelstellingen of van rechtswege dient te worden bewaard. In een dergelijk geval zal IBM de verzamelde informatie niet langer bewaren dan voor het desbetreffende doel noodzakelijk is of van rechtswege wordt verlangd.

Bijlage A

MobileFirst Protect is een gebruiksvriendelijk cloudplatform met alle essentiële functionaliteit voor het volledige beheer van de mobiele apparatuur van dit moment, zoals iPhones, iPads, Androids, Kindle Fire-apparatuur, Windows Phones en BlackBerry smartphones. De IBM SaaS-aanbiedingen worden hieronder in het kort beschreven:

1. IBM MobileFirst Protect – Devices (SaaS)

De kernfuncties van MDM (mobility device management) zijn registratie van apparatuur, configuratie, beheer van het beveiligingsbeleid, en op de apparatuur gerichte handelingen, zoals berichten verzenden, lokaliseren, blokkeren en leegmaken ("wipe"). De Advanced MDM-functies zijn geautomatiseerde nalevingsregels, privacy-instellingen voor BYOD (bring your own device), en dashboards en rapportage in het kader van Mobility Intelligence.

2. IBM MobileFirst Protect – Applications (SaaS)

MobileFirst Protect Applications biedt de mogelijkheid om applicaties toe te voegen en om die applicaties te distribueren onder ondersteunde, door MobileFirst Protect beheerde apparaten. Daartoe behoort MobileFirst Protect App Catalog, een op het apparaat aanwezige applicatie waarmee gebruikers beheerde applicaties kunnen bekijken en installeren en waarmee ze worden gewaarschuwd om dergelijke applicaties te updaten.

3. IBM MobileFirst Protect – Application Security (SaaS)

MobileFirst Protect Application Security verzorgt aanvullende gegevensbescherming voor enterprise applicaties waarvoor tijdens de ontwikkeling WorkPlace SDK wordt gebruikt, of voor uploads van iOS-apps waarbij de applicatie (.ipa), het provisioningprofiel en het ondertekeningscertificaat automatisch worden geïntegreerd. Mobile Application Security integreert de app met de Secure Productivity Suite. Dit maakt enkelvoudige aanmelding (single sign-on) mogelijk, alsmede intranettoegang via de Mobile Enterprise Gateway en gedwongen uitvoering van de instellingen voor gegevensbeveiliging.

4. IBM MobileFirst Protect – Gateway for Apps (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway for Apps biedt gebruikers buiten het bedrijfsnetwerk veilige, naadloze toegang tot interne applicatieresources, zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding voor het hele apparaat vereist is.

5. IBM MobileFirst Protect – Content (SaaS)

Met MobileFirst Protect Content kan de beheerder documenten toevoegen en deze distribueren onder de ondersteunde, door IBM MobileFirst Protect beheerde apparaten. Omvat IBM MobileFirst Protect Doc Catalogue, een wachtwoord-beschermde container op het apparaat, via welke de gebruikers op een veilige en eenvoudige manier documenten kunnen openen, inzien en uitwisselen. Omvat naadloze toegang tot gedistribueerde content en repository's zoals SharePoint, Box en Google Drive. Toegang tot persoonlijke SharePoint- en Windows-bestanden is beschikbaar met de MobileFirst Protect Mobile Enterprise Gateway. Van documenten die via MobileFirst Protect worden beheerd, kunnen de versies worden bestuurd, en degelijke documenten kunnen worden geaudit en worden beveiligd middels opties voor het DLP-beleid (data loss prevention), zoals het opleggen van gebruikersverificatie, het beperken van de kopieermogelijkheden en het blokkeren van de mogelijkheid om via andere applicaties te worden geopend of uitgewisseld.

6. IBM MobileFirst Protect – Document Sync (SaaS)

MobileFirst Protect Document Sync biedt gebruikers de mogelijkheid om gebruikerscontent op een eenvoudige en veilige manier te synchroniseren met beheerde mobiele apparaten. Beheerders kunnen ervoor zorgen dat er beleidslijnen, zoals het beperken van kopieermogelijkheden of het blokkeren van mogelijkheden om content te openen of uit te wisselen met andere apps, van kracht zijn voor gebruikerscontent op de diverse apparaten. De content wordt veilig opgeslagen, zowel in de cloud als op het apparaat, en is uitsluitend toegankelijk via de MobileFirst Protect Doc Catalogue.

7. **IBM MobileFirst Protect – Document Editor (SaaS)**

MobileFirst Protect Document Editor is een krachtig officepakket de de gebruiker in staat stelt om onderweg met bedrijfsdocumenten te werken. MobileFirst Protect Secure Editor maakt het mogelijk om:

- DOC-, PPT- en XLS-bestanden te maken en te bewerken.
- Een presentatiewerkstand voor dia's (slides) te gebruiken
- Eenvoudig met e-mailbijlagen en andere bestanden te werken vanuit MobileFirst Protect for iOS.

8. **IBM MobileFirst Protect – Gateway for Documents (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway for Documents maakt het voor organisaties mogelijk om MobileFirst Protect Content te gebruiken om ook apparaten buiten het bedrijfsnetwerk veilige, naadloze toegang te bieden tot interne Connections-sites, SharePoint-sites, Windows File Shares en andere bestandsarchieven, zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding voor het hele apparaat vereist is. Voor het gebruik van MobileFirst Protect Gateway for Documents is de aanschaf van MobileFirst Protect Content een vereiste. iOS 5.0 en Android 4.0 of hoger worden ondersteund.

9. **IBM MobileFirst Protect – Email Management (SaaS)**

MobileFirst Protect Email Management omvat belangrijke voorzieningen ter ondersteuning van Microsoft Exchange ActiveSync en Lotus Traveler.

- Exchange ActiveSync: Biedt ondersteuning voor mobiele apparaten die via het protocol ActiveSync verbinding maken met Microsoft Exchange. Tot de voorzieningen behoren kernfuncties voor het beheer van mobiele apparatuur, zoals de mogelijkheid om apparaten te configureren; de handhaving van ActiveSync-beleid (toegangscode, blokkering of toegangsverlening tot e-mail); en het uitvoeren van handelingen op apparaten, zoals blokkeren en leegmaken ("wipe"), en gedetailleerde rapporten over apparaatkenmerken.
- Lotus Traveler: Biedt ondersteuning voor mobiele apparaten die via het protocol van Lotus Traveler verbinding maken met IBM Lotus Notes®. Voorzieningen zijn onder meer het vermogen om apparaten te configureren, te blokkeren of toe te laten, het handhaven van beleid inzake toegangscode, het leegmaken van apparaten en het ontwikkelen van gedetailleerde rapportage over apparaatkenmerken.

10. **IBM MobileFirst Protect – Browser (SaaS)**

MobileFirst Protect Browser is een van alle gangbare functies voorziene webbrowsers die veilige toegang biedt tot corporate intranetsites en die de naleving van contentbeleid afdwingt middels het filteren van websites en het handhaven van beveiligingsbeleid, zodat de gebruikers uitsluitend toegang krijgen tot goedgekeurde webcontent, gebaseerd op een aantal contentcategorieën zoals sociale netwerken, expliciete sites of malwaresites. Biedt de mogelijkheid om native webbrowsers of webbrowsers van derden uit te schakelen, hetzij via een applicatiebeleid, hetzij via zwarte lijsten, indien gecombineerd met MobileFirst Protect Devices. Biedt mogelijkheden voor het werken met uitzonderingen voor websites ("witte lijsten), het beperken van cookies, kopieer-, plak- en afdrufuncties alsmede een Kiosk-werkstand.

11. **IBM MobileFirst Protect – Gateway for Browser (SaaS)**

MobileFirst Protect Gateway for Browser maakt het voor ondersteunde apparaten mogelijk toegang te krijgen tot goedgekeurde interne websites zonder dat er daarvoor een VPN-verbinding op het niveau van het hele apparaat vereist is.

12. **IBM MobileFirst Protect for Blackberry (SaaS)**

Biedt, middels het gebruik van BlackBerry API's, ondersteuning aan mobiele apparaten die verbonden zijn met BlackBerry Enterprise Server (BES). Voorzieningen zijn onder meer niet-lokale handelingen zoals het verzenden van een bericht, het resetten van een toegangscode, het toewijzen van BES-beleid en het leegmaken ("wipe") van een apparaat, alsmede gedetailleerde rapportage over apparaatkenmerken. De installatie van MobileFirst Protect Cloud Extender is een vereiste. Uitsluitend beschikbaar voor apparaten die met MobileFirst Protect worden bekeken of beheerd via BES 5.0.

13. **IBM MobileFirst Protect – Expenses (SaaS)**

MobileFirst Protect Expenses maakt het voor de beheerder mogelijk om beleidslijnen inzake gegevensgebruik op te stellen, om deze beleidslijnen aan ondersteunde, door MobileFirst Protect beheerde apparaten toe te wijzen op het niveau van afzonderlijke apparaten of groepen of op algemeen

niveau, en om waarschuwingdrempels en -berichten te configureren voor gegevensgebruik, zowel binnen het netwerk als bij roaming.

14. IBM MobileFirst Protect – Management Suite (SaaS)

Een suite/bundel van producten bestaande uit MobileFirst Protect Devices, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Content en MobileFirst Protect Expenses.

15. IBM MobileFirst Protect – Productivity Suite (SaaS)

Een suite/bundel van producten bestaande uit MobileFirst Protect Secure Mail, MobileFirst Protect Applications, MobileFirst Protect Application Security, MobileFirst Protect Content en MobileFirst Protect Browser.

16. IBM MobileFirst Protect – Secure Mail (SaaS)

MobileFirst Protect Secure Mail is een afzonderlijke en veilige kantoorapplicatie waarmee gebruikers hun e-mail, agenda en contacten kunnen benaderen en beheren, met de mogelijkheid om e-mails en bijlagen zodanig te controleren dat wordt voorkomen dat er gegevens uitlekken, dit door beperkingen op te leggen aan de mogelijkheid om content door te sturen of te verplaatsen naar andere applicaties, door gebruikersverificatie af te dwingen, door de kopieermogelijkheden te beperken en door e-mailbijlagen uitsluitend beschikbaar te stellen voor inzage.

17. IBM MobileFirst Protect – Gateway Suite (SaaS)

MobileFirst Protect Gateway Suite maakt het voor ondersteunde apps onder iOS en Android mogelijk om veilig en naadloos te communiceren met de resources op het interne netwerk van het bedrijf.

18. IBM MobileFirst Protect – Content Suite (SaaS)

Een suite/bundel van producten bestaande uit MobileFirst Protect Content, MobileFirst Protect Document Editor en MobileFirst Protect Document Sync.

19. IBM MobileFirst Protect – Threat Management (SaaS)

MobileFirst Protect Threat Management verbetert de mobiele beveiliging middels de detectie van mobiele malware en geavanceerde jailbreak/root-detectie. Met MobileFirst Protect Threat Management kan de Klant een nalevingsbeleid opzetten en beheren rondom gedetecteerde malware en andere kwetsbaarheden in de beveiliging.

20. IBM MobileFirst Protect – Content Service (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om applicatiepakketten en documenten te uploaden naar het MobileFirst Protect Content Distribution-systeem.

Klanten met MobileFirst Protect Content Service dienen tevens minimaal één gebruiksrecht van zowel MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) als MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) aan te schaffen.

21. IBM MobileFirst Protect – Content Service Storage (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service Storage (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om de volledige hoeveelheid gegevensopslag die beschikbaar is, aan te schaffen voor gebruik in combinatie met de MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

22. IBM MobileFirst Protect – Content Service Bandwidth (SaaS)

MobileFirst Protect Content Service Bandwidth (SaaS) biedt gebruikers de mogelijkheid om de volledige hoeveelheid bandbreedte die beschikbaar is, aan te schaffen voor gebruik in combinatie met de MobileFirst Protect Content Service (SaaS).

23. IBM MobileFirst Protect – Professional (SaaS)

Vormt voor kleine en middelgrote bedrijven een snelle en eenvoudige manier om smartphones en tablets op afstand te configureren, een beveiligingsbeleid door te voeren, apps en docs te pushen en gegevens op apparaten die eigendom zijn van het bedrijf of de werknemers, te beschermen. U krijgt op een snelle, eenvoudige en betaalbare manier toegang tot mogelijkheden voor mobiliteitsmanagement voor uw bedrijf.

24. IBM MobileFirst Protect – Laptop (SaaS)

Biedt Klant de mogelijkheid om OS X- en Windows PC-apparatuur alsook smartphones en tablets te registreren, te configureren, te beheren en te beveiligen en om over deze apparaten verslag uit te brengen. Organisaties kunnen hun beveiligingsbeleid en hun beveiligingsprofielen handhaven op zowel bedrijfsapparatuur als apparatuur van werknemers binnen dezelfde managementconsole van MobileFirst Protect.

24.1 Windows

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) voor PC's met Windows verzorgt "over-the-air" rapportage van registratie- en inventarisgegevens voor hardware, besturingssystemen en software. De rapportagemodule voor eindpuntbeveiliging verzorgt interactieve rapportage en gegevensanalyse voor door Klant aangeleverde applicaties, zoals antivirus, backup/recovery, gegevensversleuteling en persoonlijke firewall, alsmede voor ontbrekende patches van het besturingssysteem. De gegevensbeschermingsmodule verzorgt interactieve rapportage en analyse voor beveiligingservices, waaronder gegevensversleuteling, preventie van gegevenslekken, en backup/recovery, alsmede andere geïntegreerde applicaties. Ondersteunt Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, en Windows 8+ Pro (inclusief, waar beschikbaar, 32-bit end 64-bit).

De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd:

- Berichten naar het apparaat verzenden
- Het apparaat vergrendelen
- Het apparaat opsporen (hiervoor is MobileFirst Protect Laptop Location vereist)
- Services stoppen/starten/herstarten
- Afsluiten/Opnieuw opstarten
- De vaste schijf wissen
- Instellingen van patches configureren
- Software distribueren

24.2 Mac OS X

MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) voor Mac OS X verzorgt "over-the-air" rapportage van registratie- en inventarisgegevens voor hardware, besturingssystemen en software. De rapportagemodule voor eindpuntbeveiliging verzorgt interactieve rapportage en gegevensanalyse voor door Klant aangeleverde applicaties, zoals antivirus, backup/recovery, gegevensversleuteling en persoonlijke firewall, alsmede voor ontbrekende patches van het besturingssysteem. De gegevensbeschermingsmodule verzorgt interactieve rapportage en analyse voor gegevensbeveiligingservices, waaronder gegevensversleuteling. De module voor configuratiebeheer verzorgt het beheer op afstand van een aantal apparaat- en gebruikersinstellingen, te weten: wachtwoord, e-mail, VPN en Wi-Fi. Ondersteunt Mac OS X versie 10.7.3 en hoger.

De volgende handelingen kunnen worden uitgevoerd:

- Het apparaat vergrendelen
- De vaste schijf wissen
- Het apparaatbeleid wijzigen

25. IBM MobileFirst Protect – Laptop Location (SaaS)

MobileFirst Protect Laptop Location (SaaS) biedt de mogelijkheid om ondersteunde laptops en tablets op te sporen. MobileFirst Protect meldt de coördinaten van de locatie van het Wi-Fi- of IP-adres en vertaalt deze gegevens naar een gemakkelijk herkenbaar adres. Als een apparaat online is, kan de actuele locatie ervan worden achterhaald. MobileFirst Protect slaat de in de loop der tijd gemelde locaties op, zodat er een locatiehistorie wordt opgebouwd. Voor deze SaaS is IBM MobileFirst Protect Laptop (SaaS) voor Windows vereist. Ondersteunt Windows XP SP3, Windows Vista, Windows 7, Windows 8+, en Windows 8+ Pro (inclusief, waar beschikbaar, 32-bit end 64-bit).

26. IBM MobileFirst Protect – Laptop Lifecycle Management (SaaS)

Biedt dezelfde mogelijkheden als MobileFirst Protect – Laptop (SaaS) en breidt deze uit met de volgende mogelijkheden:

- De mogelijkheid om pakketten te uploaden naar het MobileFirst Protect Content Service (SaaS) platform en om pakketten te distribueren naar apparaten die worden beheerd door de service MobileFirst Protect Laptop (SaaS) voor Microsoft Windows. U bestuurt alle aspecten van de distributie, met inbegrip van installatie-instructies en de targeting op apparaat-, groeps- of algemeen niveau. U bent verantwoordelijk voor het samenstellen van de pakketten en het aanmaken van de installatiebestanden. IBM verleent geen ondersteuning bij het aanmaken van installatiepakketten.

27. IBM MobileFirst Protect – Laptop Security and Compliance (SaaS)

Biedt organisaties de mogelijkheid hun beveiligingsbeleid en hun beveiligingsprofielen op een consequente manier te handhaven op zowel bedrijfsapparatuur als apparatuur van werknemers binnen dezelfde managementconsole.

28. IBM MaaS360 Advanced Mobile Management Suite Prime (SaaS)

De kernfuncties van MDM (mobility device management) zijn registratie van apparatuur, configuratie, beheer van het beveiligingsbeleid, en op de apparatuur gerichte handelingen, zoals berichten verzenden, lokaliseren, blokkeren en leegmaken ("wipe"). De Advanced MDM-functies zijn geautomatiseerde nalevingsregels, privacy-instellingen voor BYOD (bring your own device), en dashboards en rapportage in het kader van Mobility Intelligence.

29. IBM MaaS360 Secure Productivity Suite Prime (SaaS)

Biedt de mogelijkheid om veilig toegang te krijgen tot e-mail, om applicaties op te slaan, te distribueren en te beheren, en om toegang tot een intranetsite te verlenen met behulp van de Secure Browser.

30. IBM MaaS360 Secure Document Sharing Suite Prime (SaaS)

Biedt de mogelijkheid om smartphones en tablets op afstand te beheren en te configureren, om het beveiligingsbeleid te handhaven, om gegevens te distribueren, en om rapporten op te stellen omtrent het gebruik van Wi-Fi, welke rapporten kunnen worden gebruikt voor het bijhouden van het dataverbruik en de bijbehorende kosten, plus mogelijkheden voor de opslag van content en de distributie van applicaties en documenten.

31. IBM MaaS360 Professional Bundle Prime (SaaS)

Vormt voor kleine en middelgrote bedrijven een manier om smartphones en tablets op afstand te configureren, een beveiligingsbeleid door te voeren, apps en docs te pushen en gegevens op apparaten die eigendom zijn van het bedrijf of de werknemers, te beschermen.

32. IBM MaaS360 Educational Bundle Prime (SaaS)

Biedt de mogelijkheid om smartphones en tablets op afstand te beheren en te configureren, om het beveiligingsbeleid te handhaven, plus mogelijkheden voor de opslag van content en de distributie van applicaties.

33. IBM MaaS360 Advanced Laptop Management Prime (SaaS)

Biedt organisaties de mogelijkheid om software te beheren, bij te werken, op te sporen en te distribueren naar laptops, daarbij een consequent beveiligingsbeleid handhavend op alle laptop/desktops die rapporteren aan de MaaS360 managementconsole.

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 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 de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- 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 Contractmaand niet is gehaald.
- d. **Contractmaand** – 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 de Applicatie Downtime en/of Downtime bij Verwerking van Inkomende Gegevens die van toepassing is op het overeenkomstige Serviceniveau zoals aangegeven in de onderstaande tabel. 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 Contractmaand 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 de gecombineerde Downtime gedurende elke Contractmaand intern zoals van toepassing op het overeenkomstige Serviceniveau dat is aangegeven in de onderstaande tabel. 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. Indien Klant meldt dat er gelijktijdig een Gebeurtenis van Applicatie Downtime en een Gebeurtenis van Downtime bij de Verwerking van Inkomende Gegevens optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Downtime als een enkele periode van Downtime, en niet als twee afzonderlijke periodes van Downtime. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau gedurende elke Contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabellen. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis(sen) in dezelfde Contractmaand.
- 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 Contractmaand, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand.
- 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 Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- g. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Contractmaand 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 Contractmaand

Behaald Serviceniveau (tijdens een Contractmaand)	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	10%

Behaald Serviceniveau, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Contractmaand, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Contractmaand, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Contractmaand

<p>Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten</p> <hr/> <p>Totaal 43.200 minuten</p>	<p>= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8% tijdens de Contractmaand</p>
--	---

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.
- Enabling Software