

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden zijn de IBM SaaS-aanbiedingen Infrastructure as a Service-aanbiedingen.

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode in het Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) of Transactiedocument van Klant.
- Legacy Knooppunt** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Legacy gebruiksrechten zijn verouderd en worden door IBM niet meer actief op de markt gebracht. IBM kan er echter, geheel naar eigen inzicht, in toestemmen de bestaande gebruiksrechten van Klant te verhogen voor gebruik van de IBM SaaS ("Legacy SaaS") maateenheid Legacy Knooppunt voor verschuldigde bedragen. Voor het gebruik van de IBM SaaS door Klant onder deze maateenheid voor verschuldigde bedragen geldt de definitie van de maateenheid voor verschuldigde bedragen zoals gespecificeerd in de overeenkomst onder welke Klant oorspronkelijk het recht heeft verworven om de Legacy IBM SaaS te gebruiken, en geldt uitsluitend het gebruiksrechts zoals gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht 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.

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 factureringproces 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

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, online forums en een online probleemmeldingssysteem. 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.

De volgende prioriteiten gelden voor problemen die worden ingediend met betrekking tot de IBM SaaS:

Prioriteit	Definitie van prioriteit	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
Alle andere	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is, of dat er sprake is van een verzoek om inlichtingen of een niet-technische vraag.	Binnen 4 uur	Kantooruren

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem, de voor problemen geldende prioriteiten en severity's, en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het gedeelte IBM Cloudant van het IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Naleving van Safe Harbor en gegevensbescherming

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese (EU) en Amerikaans – Zwitserse Safe Harbor Frameworks 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. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Indien Klant Persoonsgegevens beschikbaar stelt aan de IBM SaaS, wordt Klant, wat betreft de relatie tussen Klant en IBM, beschouwd als de enige voor de verwerking van Persoonsgegevens verantwoordelijke partij en stelt Klant IBM aan als verwerker voor het verwerken (zoals deze termen zijn gedefinieerd in EU Richtlijn 95/46/EC) van de desbetreffende Persoonsgegevens. IBM zal dergelijke Persoonsgegevens slechts verwerken voor zover noodzakelijk voor het beschikbaar stellen van de IBM SaaS overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden. IBM zal zich naar redelijkheid coöperatief opstellen ten aanzien van de naleving door Klant van diens wettelijke verplichtingen, met inbegrip van het aan Klant verlenen van toegang tot de Persoonsgegevens. Klant gaat ermee akkoord dat IBM de aan de IBM SaaS beschikbaar gestelde Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, over landsgrenzen heen mag verplaatsen ter verwerking door IBM in de Verenigde Staten. Indien IBM een wijziging doorvoert in de wijze waarop het Persoonsgegevens verwerkt of beveiligt en een dergelijke wijziging ertoe leidt dat Klant niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming, kan Klant de desbetreffende IBM SaaS beëindigen binnen dertig (30) dagen na IBM's kennisgeving van de wijziging aan Klant.

6.2 Cookies

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 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 SaaS-aanbiedingen

De volgende basisvoorzieningen zijn opgenomen in elk van de hieronder beschreven IBM SaaS-aanbiedingen.

- Klant krijgt toegang tot IBM Cloudant Data Layer-software, een JSON-database (JavaScript Object Notation). De software biedt: de mogelijkheid om gegevens op te slaan en op te halen via één (1) Cloudant RESTful API, toegang tot client- en mobiele SDK-bibliotheken, ingebouwde indexing van de volledige tekst, multi-master replicatie, en real-time analyse via MapReduce.
- Voor elke Instance van de IBM SaaS zal IBM softwarecomponenten van IBM Cloudant Data Layer installeren en configureren op één (1) server. Elke server bevindt zich in het datacenter van een ondersteunde IaaS-provider (Infrastructure as a Service). Klant kan de IaaS-provider en de locatie van het datacenter kiezen uit een door IBM opgestelde lijst.
- Klant dient ten minste drie (3) Instances per cluster te verwerven. IBM configureert de bijbehorende servers in één of meer clusters. IBM zal, geheel naar eigen inzicht, één of meer load balancers configureren om de systeembelasting te besturen.
- Klant heeft toegang tot een Technical Account Manager (TAM) die zal helpen met de setup- en configuratieactiviteiten. Deze ondersteuning is beschikbaar vanaf het moment dat Klant door IBM is ingelicht dat zijn toegang tot de IBM SaaS beschikbaar is. De TAM is geen vast-toegewezen, voltijds medewerker, en is maximaal 15 uur beschikbaar voor raadpleging.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Deze IBM SaaS-aanbieding is bedoeld voor klanten die IBM Cloudant Data Layer-software op proef willen gebruiken.

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die vast is toegewezen ("dedicated") aan de activiteiten van Klant en die niet met enige andere klant wordt gedeeld.
- De maximale Abonnementperiode voor deze aanbieding bedraagt 6 maanden.
- Tijdens de Abonnementperiode mag Klant de service uitsluitend gebruiken voor evaluatiedoeleinden en niet-productief gebruik.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die vast is toegewezen ("dedicated") aan de activiteiten van Klant en die niet met enige andere klant wordt gedeeld.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die vast is toegewezen ("dedicated") aan de activiteiten van Klant en die niet met enige andere klant wordt gedeeld.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die is geconfigureerd als een virtuele instance. Deze virtuele instance deelt hardware- en netwerkresources met andere klanten, maar de virtuele instance zelf is uitsluitend voor Klant.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die is geconfigureerd als een virtuele instance. Deze virtuele instance deelt hardware- en netwerkresources met andere klanten, maar de virtuele instance zelf is uitsluitend voor Klant.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die vast is toegewezen ("dedicated") aan de activiteiten van Klant en die niet met enige andere klant wordt gedeeld.
- Klant krijgt toegang tot geospatiale softwarecomponenten die de kracht van GIS-systemen (Geographical Information Systems) bundelen met behulp van de GeoJSON-indeling. Functies voor geospatiale indexering, geospatiale query's en het gebruik van geospatiale shards worden geleverd via dezelfde Cloudant Restful API.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

In aanvulling op de bovenbeschreven basisvoorzieningen geldt het volgende voor deze IBM SaaS-aanbieding:

- Voor elke Instance van de IBM SaaS krijgt Klant toegang tot één (1) server die is geconfigureerd als een virtuele instance. Deze virtuele instance deelt hardware- en netwerkresources met andere klanten, maar de virtuele instance zelf is uitsluitend voor Klant.
- Klant krijgt toegang tot geospatiale softwarecomponenten die de kracht van GIS-systemen (Geographical Information Systems) bundelen met behulp van de GeoJSON-indeling. Functies voor geospatiale indexering, geospatiale query's en het gebruik van geospatiale shards worden geleverd via dezelfde Cloudant Restful API.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

De specificaties voor deze IBM SaaS-aanbieding zijn vastgelegd in de oude (legacy) overeenkomst tussen Klant en Cloudant Inc.

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 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. **Noodonderhoud** – betekent aan de IBM SaaS uitgevoerd onderhoud dat de beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdelijk geheel of gedeeltelijk kan beperken of onderbreken om redenen van openbare veiligheid, beveiliging, onderhoud van de IBM SaaS, interoperabiliteit van services, gegevensbescherming of het uitvoeren van werk dat uit operationeel of technisch oogpunt noodzakelijk is.
- g. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. **Vrijgestelde Downtime** – betekent de in enige maand gemeten tijd, in minuten, gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een van de volgende oorzaken:
 - (1) Overmacht;
 - (2) Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - (3) 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 de wachtwoorden of apparatuur van Klant);
 - (4) Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
 - (5) Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt;
 - (6) Gepland Onderhoud;
 - (7) Noodonderhoud; of
 - (8) Indien Amazon Web Services ("AWS") is de IaaS-provider (Infrastructure as a Service) is: een regionale storing van de AWS, waarbij het AWS servicedashboard geldt als indicator.
- i. **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.

- j. **Gepland Onderhoud** – betekent onderhoud aan de IBM SaaS dat door IBM voor een bepaalde tijd wordt ingepland. Gedurende deze tijd is de IBM SaaS mogelijkwerwijs niet beschikbaar voor Klant.
- k. **Serviceniveau** – betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.
- l. **Totale Tijd** – betekent de lengte van een maand, gemeten in minuten.
- m. **Uptime** – betekent de in enige maand gemeten tijd, in minuten, gedurende welke de IBM SaaS beschikbaar is voor gebruik door Klant zoals bedoeld, en binnen 250 milliseconden reageert op aanvragen van afzonderlijke documenten in 99 percentiel van alle aanvragen bij een aanvraagvolume van 150 TPS of minder. De responstijden worden gemeten als "time to first byte" (TTFB).

2. Onderhoudsmeldingen

Al het Gepland Onderhoud dat ertoe leidt dat de IBM SaaS niet beschikbaar is, wordt ten minste 1 werkdag voorafgaand aan de start van het onderhoud gemeld aan de Geautoriseerde Contactpersoon van Klant.

Indien er Noodonderhoud vereist is, zal IBM de Geautoriseerde Contactpersoon van Klant onmiddellijk bij aanvang van het onderhoud inlichten.

3. 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 Prioriteit 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 Prioriteit 1.
- b. Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen tien (10) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.
- c. Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.
- d. IBM beoordeelt de Claim binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de desbetreffende Claim. IBM meet de totale Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern. 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(sen) 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. 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.

- h. HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.

4. 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)
Groter dan of gelijk aan 99,9%	0%
Groter dan of gelijk aan 99% maar kleiner dan 99,9%	10%
Groter dan of gelijk aan 95% maar kleiner dan 99%	25%
Kleiner dan 95%	100%

Behaald Serviceniveau, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) de Uptime, gedeeld door (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract minus de Vrijgestelde Downtime.

Bij wijze van voorbeeld: de maand maart (met een totale lengte van 44.640 minuten) met een vrijgestelde downtime van 3 minutes en een uptime van 44.194 minuten, zou als volgt worden berekend:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99000 \times 100 = 99\%$$

5. Uitzonderingen

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

- Bèta Services.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van een Klant van de IBM SaaS.