

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Silverpop Engage

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 Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Toegang** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Toegang is het recht om gebruik te maken van de IBM SaaS. Klant dient een enkel gebruiksrecht voor Toegang te verkrijgen om tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument, gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- Adresseerbaar Apparaat** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Adresseerbaar Apparaat is een apparaat waarop een applicatie is geïnstalleerd die door de IBM SaaS kan worden geadresseerd. Elke installatie van een applicatie die door de IBM SaaS kan worden geadresseerd, geldt als een afzonderlijk Adresseerbaar Apparaat. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Adresseerbare Apparaten dat door de IBM SaaS wordt gemeld tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Applicatie Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Er is een Applicatie Instance gebruiksrecht vereist voor elke instance van een Applicatie die verbonden is met de IBM SaaS. Indien een bepaalde Applicatie meerdere componenten heeft, elk daarvan een specifiek doel dient en/of een specifieke gebruikersbasis bedient, en elk daarvan kan worden verbonden met of beheerd door de IBM SaaS, wordt elke dergelijke component beschouwd als een afzonderlijke Applicatie. Bovendien worden test-, ontwikkelings-, staging- of productieomgevingen voor een Applicatie beschouwd als afzonderlijke instances van de Applicatie en is er voor elk daarvan een gebruiksrecht vereist. Meerdere instances van een Applicatie in een enkele omgeving worden beschouwd als afzonderlijke instances van de Applicatie en is er voor elk van die instances een gebruiksrecht vereist. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Applicatie Instances dat met de IBM SaaS is verbonden tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen 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 meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Digitaal Bericht** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Digitaal Bericht is een elektronische mededeling die door de IBM SaaS wordt beheerd of verwerkt. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Digitale Berichten dat door de IBM SaaS wordt beheerd of verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden 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.
- Event** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. De gebruiksrechten voor Events zijn gebaseerd op het aantal malen dat een bepaalde event voorkomt in verband met het gebruik van de IBM SaaS. De gebruiksrechten voor Events zijn specifiek voor de IBM SaaS, en het type event kan niet worden omgewisseld, uitgewisseld of samengevoegd met andere gebruiksrechten voor Events van een andere IBM SaaS of een ander type events. Er dienen

voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke event die optreedt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.

- h. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode, zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) of Transactiedocument.
- i. **Reputatie-ID** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Reputatie-ID is een combinatie van een IP-adres en/of een domein, gebruikt om de mogelijkheden voor het afleveren van e-mails te verbeteren. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Reputatie-ID's dat voor Klant binnen de IBM SaaS wordt gemaakt.
- j. **Duizend Databaserecords** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Databaserecord is een verzameling velden in een database die verwant zijn aan een enkele entiteit en toegankelijk zijn als een enkele eenheid. Elk gebruiksrecht voor Duizend Databaserecords vertegenwoordigt Duizend Databaserecords. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Duizend Databaserecords te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Databaserecords dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Installatiekosten en verschuldigde bedragen voor opties Op Verzoek

Installatiekosten worden gespecificeerd in een Transactiedocument. IBM brengt bij de initiële levering van het onderdeel Set-up installatiekosten in rekening. Opties op verzoek worden in de maand waarin de optie op verzoek door Klant is gebruikt, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup en IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Met deze service wordt de IBM SaaS-omgeving zodanig bijgewerkt dat er een extra Reputatie-ID kan worden gebruikt in aanvulling op het aantal dat bij IBM Silverpop Engage is verstrekt.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Met deze service wordt de IBM SaaS-omgeving zodanig bijgewerkt dat er één instance van een specifieke CRM-instance wordt geïntegreerd met een enkele Silverpop Engage-database.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup en IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Deze service biedt Klant een aanvullende Silverpop Engage-organisatie (een onafhankelijke, in Engage opgezette omgeving, gewoonlijk gebruikt voor het toevoegen van een extra bedrijf of divisie).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup en IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Deze service behelst één dag Silverpop Engage-training. Een dag bestaat uit maximaal acht uur instructie en oefening (inclusief meerdere korte pauzes en een lunchpauze van een uur). De agenda kan op maat worden samengesteld met onderwerpen die Klant wil leren beheersen. De training wordt gegeven in een webinar-omgeving of op een goedgekeurde vestiging van IBM.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Deze service biedt maximaal 15 uur productconsultancy op afstand om Klant vertrouwd te maken met Silverpop Engage. Deze verbintenis behelst begeleiding bij de initiële installatie en uitgebreide training middels geplande vergaderingen over diverse onderwerpen, zoals: provisioning, leverbaarheid/intensivering, het laden van de initiële gegevens, bijgeleverde rapportagemogelijkheden en inschakeling van de aanvullende geavanceerde Silverpop Engage-functies die het beste aansluiten bij de behoeften van Klant. De beschikbare uren dienen te worden gebruikt binnen de eerste 90 dagen na de initiële installatie van de Silverpop-omgeving.

- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
- Deze service biedt maximaal 30 uur productconsultancy op afstand om Klant vertrouwd te maken met Silverpop Engage. Deze verbintenis behelst begeleiding bij de initiële installatie en uitgebreide training middels geplande vergaderingen over diverse onderwerpen, zoals: provisioning, leverbaarheid/intensivering, het laden van de initiële gegevens, bijgeleverde rapportagemogelijkheden en inschakeling van de aanvullende geavanceerde Silverpop Engage-functies die het beste aansluiten bij de behoeften van Klant. De beschikbare uren dienen te worden gebruikt binnen de eerste 90 dagen na de initiële installatie van de Silverpop-omgeving.
- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
- Deze service behelst maximaal 300 uur op afstand verleende productgerichte en technische consultancy, best practices en begeleiding ten aanzien van het aanbevolen gebruik van de IBM Silverpop Engage-oplossing. Dit omvat discovery, ontwikkeling van project- en resourceplannen, consultancy, integratieplanning en -ontwerp, documentatie en projectmanagement zoals overeengekomen met de Klant. Onder deze service wordt er voorts maximaal 50 uur managed service op afstand verleend, te weten: de import van lijsten en mails, segmentatiemanagement, aanmaak van scoremodellen, voorbereiding/configuratie van assets, campagne-implementatie, rapportage en andere activiteiten binnen het product namens Klant. Voor standaardevents met één mailing is de standaard turnaround van Silverpop voor beheerde services 5 werkdagen. Voor bepaalde activiteiten zijn langere productiecycli vereist. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
- Deze service behelst maximaal 150 uur op afstand verleende productgerichte en technische consultancy, best practices en begeleiding ten aanzien van het aanbevolen gebruik van IBM Silverpop Engage. Dit omvat discovery, ontwikkeling van project- en resourceplannen, consultancy, integratieplanning en -ontwerp, documentatie en projectmanagement zoals overeengekomen met de Klant. Onder deze service wordt er voorts maximaal 250 uur managed service op afstand verleend, te weten: de import van lijsten en mails, segmentatiemanagement, aanmaak van scoremodellen, voorbereiding/configuratie van assets, campagne-implementatie, rapportage en andere activiteiten binnen het product namens Klant. Voor standaardevents met één mailing is de standaard turnaround van Silverpop voor beheerde services 5 werkdagen. Voor bepaalde activiteiten zijn langere productiecycli vereist. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
- Deze service behelst maximaal 75 uur op afstand verleende productgerichte en technische consultancy, best practices en begeleiding ten aanzien van het aanbevolen gebruik van IBM Silverpop Engage. Dit kan discovery, ontwikkeling van project- en resourceplannen en consultancy omvatten, alsmede integratieplanning en -ontwerp, documentatie en projectmanagement zoals overeengekomen met Klant. Deze service moet binnen 6 maanden na aankoop worden verbruikt.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
- Deze service behelst maximaal 175 uur op afstand verleende productgerichte en technische consultancy, best practices en begeleiding ten aanzien van het aanbevolen gebruik van IBM Silverpop Engage. Dit kan discovery, ontwikkeling van project- en resourceplannen en consultancy omvatten, alsmede integratieplanning en -ontwerp, documentatie en projectmanagement zoals overeengekomen met Klant. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
- Deze service behelst maximaal 300 uur op afstand verleende productgerichte en technische consultancy, best practices en begeleiding ten aanzien van het aanbevolen gebruik van Silverpop Engage. Dit kan discovery, ontwikkeling van project- en resourceplannen en consultancy omvatten, alsmede integratieplanning en -ontwerp, documentatie en projectmanagement zoals overeengekomen met Klant. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.

- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Onder deze service wordt er maximaal 50 uur managed service op afstand verleend, te weten: de import van lijsten en mails, segmentatiemanagement, aanmaak van scoremodellen, voorbereiding/configuratie van assets, campagne-implementatie, rapportage en andere activiteiten binnen het product namens Klant. Voor standaardevents met één mailing is de standaard turnaround van Silverpop voor beheerde services 5 werkdagen. Voor bepaalde activiteiten zijn langere productiecycli vereist. Deze service moet binnen 6 maanden na aankoop worden verbruikt.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Onder deze service wordt er maximaal 150 uur managed service op afstand verleend, te weten: de import van lijsten en mails, segmentatiemanagement, aanmaak van scoremodellen, voorbereiding/configuratie van assets, campagne-implementatie, rapportage en andere activiteiten binnen het product namens Klant. Voor standaardevents met één mailing is de standaard turnaround van Silverpop voor beheerde services 5 werkdagen. Voor bepaalde activiteiten zijn langere productiecycli vereist. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Onder deze service wordt er maximaal 250 uur managed service op afstand verleend, te weten: de import van lijsten en mails, segmentatiemanagement, aanmaak van scoremodellen, voorbereiding/configuratie van assets, campagne-implementatie, rapportage en andere activiteiten binnen het product namens Klant. Voor standaardevents met één mailing is de standaard turnaround van Silverpop voor beheerde services 5 werkdagen. Voor bepaalde activiteiten zijn langere productiecycli vereist. Deze service moet binnen 12 maanden na aankoop worden verbruikt.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup en IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Onder deze service wordt er gedurende een periode van 30 dagen maximaal 250 uur managed service op afstand verleend, voor het opzetten van een enkel IP-adres dat door IBM Silverpop Engage wordt gebruikt. Binnen dit kader vallen twee niet-kritieke, niet-tijdsgevoelige e-mails ten behoeve van reputatieopbouw (hiervoor is zelf-onderhoudende HTML-geschiedte mailcontent vereist). Het welslagen van het opstellen van witte lijsten of het opzetten van IP-adressen onder deze service wordt niet gegarandeerd, aangezien dit afhankelijk is van vele externe factoren.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Onder deze service wordt er maximaal 15 uur productconsultancy op afstand verleend, te weten: provisioning van mobiele accounts; training op het gebied van mobiele functies voor marketeers; maximaal één uur implementatietraining voor ontwikkelaars; vraag en antwoord over het product via e-mail of telefoon, of in een meeting. Deze service moet binnen 90 dagen na aankoop worden verbruikt.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Deze service biedt een combinatie van het volgende: tot maximaal twintig (20) uur voor vraag-en-antwoord per e-mail of telefoon, initiële acceptatietestronde van de implementatie van push-notificaties op twee willekeurige native applicaties die met notificatieservices van Android of iOS werken, maximaal één uur niet-lokale consoletraining voor marketeers en implementatietraining voor ontwikkelaars. Deze service moet binnen 90 dagen na aankoop worden verbruikt.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Deze service biedt een combinatie van het volgende: tot maximaal 30 uur voor vraag-en-antwoord per e-mail of telefoon, desgewenst wekelijkse meetings van een half uur, initiële acceptatietestronde van de implementatie van push-notificaties op vier willekeurige native applicaties die met notificatieservices van Android of iOS werken, maximaal twee uur campagne-strategische services voor push-notificaties en maximaal één ondersteuning bij de integratie van software met IBM Silverpop Engage Mobile-compatibele software van IBM of van een derde. Deze service moet binnen 90 dagen na aankoop worden verbruikt.

3.2 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.

3.3 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.

Voor een IBM SaaS die gebruikmaakt van Digitaal Bericht als maateenheid voor verschuldigde bedragen, geldt dat IBM Klant zal factureren op basis van de geselecteerde factureringsfrequentie voor de Digitaal Bericht gebruiksrechten die Klant bestelt. Het feitelijke gebruik wordt gemeten en indien het feitelijke gebruik de som van het aantal berichten waarop Klant in totaal recht heeft voor maximaal 12 maandelijkse meetperiodes tijdens de Abonnementperiode overschrijdt, zijn er overschrijdingsbedragen verschuldigd.

Klant wordt elke maand achteraf gefactureerd voor overschrijding, tegen het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde tarief voor overschrijding, totdat de totale som is bereikt. Dergelijke overschrijdingsbedragen zijn verschuldigd bovenop het maandelijkse basisbedrag voor gebruiksrechten.

Indien de Abonnementperiode langer is dan 12 maanden, wordt het totaal aantal gebruiksrechten gebaseerd op 12 maandelijkse meetperiodes. Na de 12e maandelijkse meetperiode wordt het totaal teruggezet op nul. De overschrijdingsbedragen voor de volgende 12 maandelijkse meetperiodes zijn pas verschuldigd wanneer het feitelijke gebruik van berichten het totaal aantal berichten waarop Klant voor de desbetreffende 12 maandelijkse meetperiodes recht heeft, overschrijdt.

Voor Klanten die gebruikmaken van opstartperiodes (ramp periods) wordt elke periode op dezelfde manier behandeld als de abonnementsperiode en voor hen gelden dezelfde uitgangspunten.

Indien de Abonnementperiode korter is dan 12 maanden of indien er in een Abonnementperiode minder dan 12 maandelijkse meetperiodes resteren, wordt het aantal in een abonnement resterende gebruiksrechten gebruikt voor het totaal aantal berichten waarop Klant recht heeft.

a. Voorbeeld 1:

Klant heeft een Abonnementperiode van 12 maanden en heeft één miljoen Digitale Berichten per maand aangeschaft. Indien Klant vóór het einde van de Abonnementperiode van 12 maanden meer dan 12 miljoen Digitale Berichten verzendt, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en wordt al het gebruik in de komende maanden achteraf gefactureerd tot het einde van de Abonnementperiode.

b. Voorbeeld 2:

Klant heeft een Abonnementperiode van drie jaar en heeft één miljoen Digitale Berichten per maand aangeschaft. Indien Klant vóór het einde van de eerste periode van 12 maanden meer dan 12 miljoen Digitale Berichten verzendt, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en al het gebruik tot het einde van de periode van 12 maanden. Aan het eind van elke periode van 12 maanden wordt de gebruiksteller teruggezet op nul. Indien Klant vóór het einde van de volgende periode van 12 maanden meer dan 12 miljoen Digitale Berichten verzendt, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en wordt al het gebruik in de komende maanden achteraf gefactureerd tot de gebruiksteller weer wordt teruggezet op nul of tot het einde van de resterende Abonnementperiode.

4. Doorlopende Services Abonnementen

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Deze service is bedoeld voor zelfservice klanten in opkomende markten of het middenmarktsegment, die een stevig fundament en solide werkwijzen tot stand willen brengen. Deze aanbieding is een programma waarin er 12 maanden lang wordt samengewerkt met een Silverpop-consultant. De aanbieding is niet bedoeld voor projectmatige werkzaamheden, maar voor doorlopende, gestructureerde begeleiding door een Silverpop-consultant. De service blijft beperkt tot maximaal 4 uur per maand.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Deze service is bedoeld voor zelfservice klanten in opkomende markten of het middenmarktsegment, die hun mogelijkheden en expertise op het gebied van e-mailmarketing willen verbeteren. Deze aanbieding is een programma waarin er 12 maanden lang wordt samengewerkt met een Silverpop-consultant. De aanbieding is niet bedoeld voor projectmatige werkzaamheden, maar voor doorlopende, gestructureerde begeleiding en onderricht door een Silverpop-consultant. De service blijft beperkt tot maximaal 7 uur per maand.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Deze service wordt door een Silverpop-consultant verleend om partners meer mogelijkheden te bieden. Het is de bedoeling om productbegeleiding te bieden aan de hand waarvan de overstap op geautomatiseerde mogelijkheden en werkwijzen voor marketing wordt versneld. Deze aanbieding is een 12 maanden durend programma dat bestaat uit uren tijdens welke partners worden geassisteerd bij projecten van Klant. De aanbieding is niet bedoeld voor projectmatige werkzaamheden, maar voor doorlopende, gestructureerde begeleiding en onderricht door een Silverpop-consultant. De service blijft beperkt tot maximaal 12 uur per jaar.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Deze service bestaat uit maximaal 15 uur (totaal per jaar) voor vraag-en-antwoord via e-mail of de telefoon.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Deze service biedt een combinatie van het volgende: maximaal 30 uur (totaal per jaar) voor vraag-en-antwoord via e-mail of de telefoon, maximaal twee acceptatietestrondes van de implementatie van push-notificaties per jaar, maximaal 5 uur (totaal per jaar) begeleiding inzake de algehele push-strategie en het gebruik van de console.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Deze service biedt een combinatie van het volgende: maximaal 40 uur (totaal per jaar) voor vraag-en-antwoord via e-mail of de telefoon, vier acceptatietestrondes van de implementatie van push-notificaties per jaar, voorrang bij de beantwoording van support tickets, maximaal twee uur (totaal per jaar) voor ondersteuning ter advisering inzake seizoensmarketing, maximaal 10 uur (totaal per jaar) begeleiding inzake de algehele push-strategie en het gebruik van de console, optionele wekelijkse vergaderingen van 30 minuten voor het bespreken van KPI-doelstellingen alsmede korte- en langetermijn doelstellingen voor applicatie/push-notificaties.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

6. Technische ondersteuning

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

Informatie over Technische Ondersteuning, definities van Severity's en links voor het aanvragen van ondersteuning voor IBM Silverpop Engage zijn te vinden op de volgende URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 Enabling Software

Deze IBM SaaS-aanbieding kan door IBM of een derde partij geleverde Enabling Software bevatten. Indien Klant Enabling Software downloadt of installeert, verklaart Klant de desbetreffende Enabling Software niet te zullen gebruiken voor enig ander doel dan het bevorderen of mogelijk maken van de toegang tot, en het gebruik van, IBM SaaS. Indien dergelijke Enabling Software ten tijde van het installeren of downloaden wordt aangeboden met een afzonderlijke licentieovereenkomst (bijvoorbeeld de IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs, ("ILAN") of een andere licentieovereenkomst van IBM of een derde partij), wordt het gebruik ervan beheerst door de afzonderlijke overeenkomst in kwestie. Klant gaat akkoord met de desbetreffende bepalingen door akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden of door de Enabling Software te downloaden, te installeren of te gebruiken.

7.2 Naleving van Safe Harbor en gegevensbescherming in de EU

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/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe werkt met technologie die wordt aangeleverd door Scribe, een derde partij. De Safe Harbor certificeringsstatus van Scribe is te vinden op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In werkt met technologie die wordt aangeleverd door Janrain, een derde partij. De Safe Harbor certificeringsstatus van Janrain is te vinden 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 IBM Persoonsgegevens verwerkt of beveiligd 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 nadat IBM Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld.

7.3 Verzamelen van gegevens

Klant gaat ermee akkoord om: (i) een duidelijke en opvallende link naar de gebruiksvoorwaarden van de website van Klant en naar het privacybeleid beschikbaar te stellen, waartoe ook een link naar de werkwijzen van IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) en Klant inzake het verzamelen en gebruiken van gegevens behoort; (ii) de bezoeker in te lichten omtrent het feit dat er door IBM, namens Klant, cookies en clear gifs/web beacons op de computer van de bezoeker worden geplaatst, alsmede een verduidelijking van het doel en de toepassing van dergelijke technologie; en (iii) voor zover de wet dit verlangt, toestemming van de bezoeker van de website te verkrijgen voordat er door Klant of door IBM namens Klant cookies en clear gifs/web beacons op de apparatuur van de bezoeker van de website van Klant worden geplaatst.

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 (werknemers en contractanten van Klant) 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 de IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties tussen Klant en IBM. 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.

7.4 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

7.5 Distributielijsten

Klant zal in verband met de IBM SaaS geen gebruik maken van enige distributielijst waarop personen voorkomen die geen toestemming hebben gegeven om op een dergelijke lijst te worden geplaatst ten behoeve van het ontvangen van e-mailberichten die specifiek afkomstig zijn van Klant, tenzij Klant een bestaande zakelijke of persoonlijke relatie heeft met de personen in kwestie. Klant is verplicht om in elk bericht een geldig opzeggingsmechanisme ("opt-out") op te nemen.

7.6 Geen wederverkoop

Het recht van Klant om de IBM SaaS te gebruiken, is een persoonlijk recht van Klant. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IBM mag Klant de IBM SaaS niet doorverkopen, noch enige derde (anders dan werknemers of contractanten die namens Klant werken) toegang verlenen tot de IBM SaaS.

7.7 Gegevensretentie

Bepaalde gegevenselementen van de IBM SaaS zullen als volgt beschikbaar zijn binnen de IBM SaaS: e-mailberichten en content, niet-gebruikte of inactieve databases en sjablonen – 450 dagen; webtracking voor bekende bezoekers – 180 dagen; webtracking voor anonieme bezoekers – 30 dagen; en Universele Gedragingen – 180 dagen (de "Gegevensretentieperiode"). Deze gegevenselementen kunnen uit het netwerk en de systemen van IBM worden verwijderd nadat de Gegevensretentieperiode afgelopen is, en in alle gevallen mag IBM alle exemplaren van deze gegevenselementen, alsmede alle andere gerelateerde gegevens van Klant, 30 dagen na afloop of beëindiging van de Abonnementperiode vernietigen. Van alle voor gebruik in samenhang met de IBM SaaS aangeleverde content bewaart Klant backupkopieën.

7.8 Kennisgevingen inzake code van derden

De IBM SaaS bevat de volgende software die niet mag worden gebruikt voor Kwaadaardige doeleinden: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson en packtag.

Bijlage A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage is een in de cloud werkend digitaal marketingplatform dat ondersteuning biedt aan omni-channel marketing en lead management. Aan de hand van klantgegevens en individuele gedragingen, verzameld uit een veelheid aan bronnen, levert Silverpop Engage namens Klant in real-time informatie ter stimulering van persoonsgerichte interacties.

Een abonnement op IBM Silverpop Engage biedt de volgende mogelijkheden:

- **Aanmaak en levering van berichten:** op internet is er een editor beschikbaar die het voor de gebruikers mogelijk maakt om berichtcontent op te stellen en te bewerken, en die "point-and-click" toegang biedt tot linktracking, personalisatie en dynamische content.
- **Geavanceerde segmentering:** segmenteringsmogelijkheden waarmee gebruikers zich tot contactpersonen kunnen richten op basis van gegevens over het gedrag, het profiel en de voorkeuren van die contactpersonen.
- **Multi-Channel Messaging:** verzending van een geïntegreerde campagneboodschap via diverse kanalen, te weten: e-mail, sociaal, web en mobiel. Silverpop Engage beschikt over functies die ertoe bijdragen dat de contactmomenten met klanten geïntegreerd blijven, zodat er een consequente en persoonlijke beleving kan worden aangeboden.
- **Geautomatiseerde campagnes:** maakt gebruik van een visuele Campaign Builder voor het opzetten van marketingprogramma's, van eenvoudige campagnes volgens de drip-strategie tot campagnes met grote aantallen complexe contactmomenten. Verzendt geautomatiseerde berichten wanneer een lead door het systeem wordt verplaatst of een bepaalde actie uitvoert, dit met behulp van lead nurturing campagnes die gebaseerd zijn op de individuele acties van elke lead.
- **Scorebepaling:** rangschikt klanten en prospects, hetzij op basis van aankoopcriteria, demografische gegevens en gedragingen zoals het bezoeken van websites, het inzenden van formulieren en de berichteninteractie, hetzij op basis van tijdsafhankelijke componenten zoals recentheid en frequentie. Wanneer contactpersonen een bepaalde score bereiken, zorgen de geautomatiseerde marketingfuncties ervoor dat die contactpersonen de juiste follow-up krijgen.
- **Webtracking:** volgt de manier waarop contactpersonen online interacteren met Klant, bijvoorbeeld met behulp van calculators, live chats en sociale knoppen. Deze gedragingen worden vervolgens gebruikt om de contactpersonen in een bepaald marketingprogramma te plaatsen of om een gedragsmatig scoremodel te voeden met gegevens.
- **Landingspagina's en webformulieren:** ontwerp en publicatie van landingspagina's en webformulieren waarmee onderzoeksgegevens kunnen worden verzameld ten behoeve van de aanmaak van pagina's op maat.
- **Rapportage:** er zijn meer dan 80 aanpasbare rapporten beschikbaar die meerdere marketingkanalen omspannen – e-mailcampagnes, sociaal en mobiel.
- **Relationele tabellen:** opslag van diverse gegevens over aankopen, aanwezigheid bij evenementen en activiteiten, en koppeling daarvan aan een enkel record, waardoor er een holistisch beeld van de klant ontstaat. Deze gegevens kunnen worden gebruikt in query's en segmentering, in dynamische content en voor het personaliseren van berichten.
- **B2B Lead Management:** beheer en scorebepaling van leads, geautomatiseerde verwerking om deze door de pipeline te leiden ("nurturing") en om maximaal rendement te halen op marketinginspanningen van Klant.
- **Sociaal:** organisaties kunnen hun de marketingboodschap uit hun e-mails delen op sociale netwerksites en de resultaten vastleggen in gedetailleerde rapporten, informatie posten die samenvalt met de verzending van hun e-mails en een link naar een webpagina voor "doorsturen naar een bekende" invoegen, of een formulier voor "doorsturen naar een bekende" opnemen in de lopende tekst van het bericht.

- Application Programming Interfaces (API's): de Silverpop Engage API Suite is toegankelijk via de protocollen REST, SOAP en XML, en maakt gebruik van standaard webprotocollen (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) en standaard bestandsindelingen (XML, CSV, TSV, PSV). Real-time aanvragen en reacties worden afgehandeld via HTTP/HTTPS en gegevensbatches worden afgehandeld via FTP/ FTPS.

In een abonnement op Silverpop Engage zijn vijf (5) verzend domeinen, één (1) aangepast "branded" hostdomein en maximaal tien omgevingen inbegrepen. Klanten met toezeggingen om meer dan drie miljoen e-mailberichten per jaar te verzenden, komen in aanmerking voor de ontvangst van een vast toegewezen IP-adres.

2. Optionele voorzieningen

Optionele voorzieningen zijn beschikbaar voor een aanvullend bedrag:

- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
biedt mogelijkheden voor het afleveren van real-time, aangepaste "branded", één-op-één transactieve berichten, gegenereerd door triggers in e-mails, webformulieren, landingspagina's of tele-sales. Silverpop Engage Transact is een dedicated verzendarchitectuur die specifiek ontworpen is voor de unieke eisen die worden gesteld door transactieve of getriggerte berichten zoals ontvangstbevestigingen, notificaties, alerts, routebeschrijvingen, etc. Het product kan worden gekoppeld aan een in-house systeem dat momenteel de triggere van berichten verzorgt. Bij het product worden geleverd: een IP-adres en een domein op maat, tracking van links en berichtaflevering, bounce en reply management, en het bijhouden van cijfers inzake distributie, activiteiten en aflevering van berichten.
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
biedt functionaliteit ter ondersteuning van het gebruik van een verificatiecode als secundaire eis voor aanmelding (log-in), naast de combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord van de gebruiker, om via een webbrowser toegang te verlenen tot een Silverpop Engage-account.
- IBM Silverpop Social Sign-in
biedt bedrijven de mogelijkheid om webformulieren samen te stellen die een optie voor de registratie van de sociale identiteit bieden, in plaats van het handmatig invullen van de velden. Social Sign-In werkt met technologie die wordt aangeleverd door Janrain, een derde partij. Het gebruik van de Social Sign-in technologie is onderworpen aan de bepalingen, voorwaarden en beschikbaarheid van de respectievelijke sociale netwerken waartoe door middel van Social Sign-In en de onderliggende Janrain-technologie toegang kan worden verkregen.
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
maakt het voor Klant mogelijk om de zogenoemde "general inbox delivery" aan grote ISP's (Internet Service Providers) en Inbox Providers in meerdere regio's te meten.
- IBM Silverpop Universal Behaviors
verzorgt op eventniveau de integratie van Silverpop Engage en andere technologische applicaties. De gedragsmatige events en gegevens die door deze applicaties zijn verzameld, kunnen binnen Silverpop Engage worden opgeslagen en worden gebruikt door voorzieningen zoals programma's, scorebepaling en query's. Inbegrepen zijn ondersteunde integraties met bestaande IBM-producten, drie gegevensstromen voor aanvullende integraties en gegevensopslag gedurende 180 dagen.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History
biedt 180 dagen langere opslag van eventgegevens voor IBM Silverpop Universal Behaviors. Dit is een aanvulling op IBM Silverpop Universal Behaviors voor klanten die behoefte hebben aan langduriger gegevensopslag dan de standaard 180 dagen voor Universal Behaviors.
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream
biedt een aanvullende gegevensstroom voor IBM Silverpop Universal Behaviors. Dit is bedoeld voor klanten die behoefte hebben aan een aanvullende gegevensstroom naast de onbeperkte, door IBM geïntegreerde gegevensstromen van het product en de drie aanvullende, door derden of op maat geleverde gegevensstromen die beschikbaar zijn in de basislicentie van IBM Silverpop Universal Behaviors.

- IBM Silverpop Mobile Connector
verzorgt op systeemniveau de integratie van Silverpop Engage en de eigen mobiele applicatie van Klant. De integratie maakt het mogelijk om gegevens die met de mobiele applicatie zijn verzameld, op te slaan binnen Silverpop Engage en om deze gegevens te laten benaderen/gebruiken door andere voorzieningen van Engage, zoals programma's en query's, en om gegevens van Silverpop Engage te gebruiken binnen de mobiele applicatie.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
verzorgt de integratie van Silverpop Engage (één Org) met één van de volgende webanalysesystemen: IBM Digital Analytics of Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration
biedt de functionaliteit van Engage voor gebruik in combinatie met één instance van Cisco WebEx. Deze integratie zorgt ervoor dat er dagelijks sessie- en profielgegevens van aanwezigen worden geïmporteerd in een relationele tabel van Silverpop Engage. Klant moet zijn licentie voor WebEx afzonderlijk aankopen.
- IBM Silverpop Citrix Integration
biedt de functionaliteit van Engage voor gebruik in combinatie met één instance van Citrix GoToWebinar, GoToMeeting of GoToTraining. Deze integratie zorgt ervoor dat er dagelijks sessie- en profielgegevens van aanwezigen worden geïmporteerd in een relationele tabel van Silverpop Engage. Klant moet zijn licentie voor Citrix afzonderlijk aankopen.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
maakt het mogelijk om relevante transactionele e-mails, gegenereerd door een instance van Magento, dóór te sturen via de transactionele e-mailservice van Silverpop Transact. Hiervoor is tevens een licentie voor Magento vereist, welke door Klant afzonderlijk bij de leverancier moet worden aangekocht.
- IBM Silverpop CRM Integration
maakt het voor Klant mogelijk om gegevens te synchroniseren tussen enerzijds in de handel verkrijgbare CRM-systemen (customer relationship management) zoals Salesforce.com en Microsoft Dynamics CRM, en anderzijds Silverpop Engage. De integratie is beperkt tot één instance van een CRM-systeem en één Silverpop Engage-database. Integratie met Scribe vormt geen onderdeel van deze aanbieding. Indien dat type integratie vereist is, kan daarvoor de aanbieding IBM Silverpop CRM Integration with Scribe worden gebruikt.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
maakt het voor Klant mogelijk om gegevens te synchroniseren tussen in de handel verkrijgbare CRM-systemen (customer relationship management) en Silverpop Engage. De integratie is beperkt tot één instance van een CRM-systeem en één Silverpop Engage-database. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe werkt met technologie die wordt aangeleverd door Scribe, een derde partij.
- IBM Silverpop Additional IP Address
is de vergoeding voor een extra IP-adres.
- IBM Silverpop Email Insights
maakt het voor gebruikers mogelijk om een preview van de "look and feel" van mailings te bekijken op meerdere verschillende e-mailclients (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Gmail, Outlook, iPhone en Android), om het gebruik van e-mailclients voor mailinglijsten te volgen en op die manier e-mailprogramma's te optimaliseren op basis van de specifieke apparaten en e-mailclients die door klanten worden gebruikt, om vast te stellen aan welk apparaat elke unieke ontvanger van e-mail de voorkeur geeft, en om op basis van deze voorkeur gerichte content te verzenden en de informatie op het niveau van individuele ontvangers bij te werken met aanvullende gegevens, zoals geografische locatie, gemiddelde aanwezigheidsduur (engagement time) en e-mailclient of -apparaat van voorkeur. Elke keer dat een e-mailontvanger een e-mail van Klant ontvangt en die e-mail opent, wordt er een 'opening van e-mail' geregistreerd. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd. Email Insights omvat de volgende, door Litmus geleverde technologische componenten.

- Silverpop Email Insights – Bronze
biedt maximaal 10 previews van e-mails en 10.000 openingen van e-mails per maand
- Silverpop Email Insights – Silver
biedt maximaal 50 previews van e-mails en 200.000 openingen van e-mails per maand
- Silverpop Email Insights – Gold
biedt maximaal 500 previews van e-mails en 2.000.000 openingen van e-mails per maand
- Silverpop Email Insights – Platinum
biedt maximaal 1000 previews van e-mails en 5.000.000 openingen van e-mails per maand
- Voorts geldt dat, indien de behoefte van Klant het bij het aangekochte pakket geleverde aantal previews of openingen van e-mails te boven gaat, Klant de hoeveelheid waar hij recht op heeft kan uitbreiden door **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** of **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** aan te schaffen, zoals van toepassing.
- IBM Silverpop Engage Mobile
maakt het voor Klant mogelijk om gegevens van zijn smartphoneapplicaties te verzamelen en om push-notificaties te verzenden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, iPhone, iPad en Android). Tot de functionaliteit behoort de mogelijkheid om gepersonaliseerde push-notificaties te verzenden die de betrokkenheid bij de smartphoneapplicatie van Klant stimuleren. Er wordt een SDK geleverd, die het voor de applicatie mogelijk maakt om push-notificaties te verzenden, om het apparaat te registreren en om events naar Silverpop te verzenden.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie vormt.

1. Definities

- a. **Applicatie Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke gebruikers van de door IBM gehoste gedeelten van de applicatie-interface niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende toestemming hebben. Bij wijze van verduidelijking: er is geen sprake van "Downtime" indien er minimaal één gebruiker is die gebruik kan maken van minimaal één aspect van de Service waarvoor die gebruiker de juiste machtiging heeft.
- 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 het abonnementsbedrag voor de Service.
- c. **Claim** – betekent een claim die Klant ingevolge de SLA bij IBM indient en waarin Klant vordert dat een bepaald Serviceniveau tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- e. **Downtime bij het Verwerken van Gegevens** – betekent een tijdsperiode waarbinnen de Service niet in staat is om gegevens te verzamelen via de Service-elementen voor het verwerken van gegevens.
- f. **Downtime** – betekent de Applicatie Downtime en/of Downtime bij het Verwerken van Gegevens. In Downtime is voorts inbegrepen: de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet in staat is om gegevens te verzenden of te ontvangen via de dataverwerkingselementen van de IBM SaaS. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - (1) geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - (2) gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, het handelen of nalaten van internetserviceproviders of telecombedrijven, etc.);
 - (3) problemen met de applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - (4) verzuim van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service 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.
- g. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. **Service** – betekent de IBM SaaS waarop deze SLA van toepassing is.
- i. **Serviceniveau** – betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Teneinde een Claim in te dienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket (zoals gedefinieerd in de sectie Technische Ondersteuning) van Severity 1 te registreren bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor het gebruik van de Service door Klant. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- b. Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract waarin de Claim ontstond.

- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst 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 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 Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.
- d. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan 20 procent (20%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de Service heeft betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Minder dan 97,000%	20%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,884%
--	--

4. Andere informatie over deze SLA

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM en is niet van toepassing op vorderingen die worden ingesteld door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de Service, noch op welke door IBM verleende bèta- of proefservice dan ook. De SLA geldt uitsluitend voor de Services die in productief gebruik zijn. De SLA geldt niet voor niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.