

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- 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.
- 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) van de Klant of in een Transactiedocument.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Setup

Voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up en de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup gelden vergoedingen zoals gespecificeerd in een transactiedocument.

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.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

4.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

4.2 Doorlopende facturering

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

4.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

5. Technische ondersteuning

Tijdens de abonnementsperiode is er technische ondersteuning beschikbaar voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

De bereikbaarheidstijden voor Email Support en SaaS Support Portal zijn als volgt:

8:00 – 20:00 uur Eastern Standard Time, V.S. Maandag t/m vrijdag (niet op feestdagen)

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down:

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down is op werkdagen, in weekends en op feestdagen uitsluitend beschikbaar voor problemen van Severity 1.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Niet-Productie beperking

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Non-Production" of "Niet-Productie", mag de IBM SaaS uitsluitend worden gebruikt voor niet-productieve activiteiten, met inbegrip van testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, interne benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten voor productief gebruik te hebben verworven, is Klant niet gemachtigd om welk deel van de IBM SaaS dan ook te gebruiken voor enig ander doel.

Voor het verwerven van gebruiksrechten voor een of meer Niet-Productie instances van de IBM SaaS dient Klant recht te hebben op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

6.1 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals door het Amerikaanse Ministerie van Handel uiteengezet met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) is een oplossing voor het beheren van de levenscyclus van gebouwen en vastgoed, en omvat of ondersteunt de volgende processen en functies:

- **Vastgoedbeheer**
Biedt een oplossing voor transactiemangement en het beheer en de administratieve verantwoording van lease; brengt de performance van vastgoedobjecten, leases, leveranciers en processen in kaart met behulp van business analytics.
- **Kapitaalprojecten**
Maakt de planning van kapitaalprojecten mogelijk; brengt de prioriteiten inzake funding binnen kapitaalprogramma's aan het licht; biedt geïntegreerde processen en analyses.
- **Ruimtebeheer**
Spoort kansen voor betere benutting en bezetting van gebouwen op; maakt doorbelasting van kosten voor ruimtegebruik aan afdelingen mogelijk; brengt geüploade plattegronden in beeld; helpt bij verhuizingsprocessen; voert analyses uit ten behoeve van strategische ruimteplanning; verzorgt reserveringsbeheer voor ruimten en assets; houdt budgetten, kosten en roosters bij.
- **Vastgoedonderhoud**
Werkt met vastgoedbeoordelingen op basis van condities; verzorgt financiële en milieutechnische impactanalyse ter ondersteuning van kapitaalplanning; beheert serviceaanvragen voor onderhoud aan gebouwen; automatiseert de onderhoudsservices voor gebouwen; brengt de performance van gebouwen, assets, resources en vastgoedonderhoudsprocessen in kaart met behulp van business analytics.
- **Energiebeheer**
Beheert de CO2-boekhouding van de onderneming en analyseert milieutechnische investeringen; verzorgt financiële en milieutechnische impactanalyse ter verbetering van de kapitaalplanning; maakt gebruik van financiële en milieutechnische impactanalyse ter verbetering van de kapitaalplanning; spoort potentiële werktaken voor apparatuur op met behulp van analytics.
- **Applicatiebeheer**
Beheert de onderliggende portfoliogegevens voor vastgoed, gebouwen en assets; verbreedt de mogelijkheden van applicaties met behulp van een technologieplatform; werkt als interface via Web Service over een VPN-verbinding.

Afhankelijk van zijn gebruiksrechten kan de gebruiker toegang hebben tot aangewezen gedeelten van deze processen en functies:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Aanmaken van aanvragen, aanvragen van reserveringen, doorzoeken van de knowledge base, reageren op biedingsverzoeken, zoeken naar locaties, personen en assets. Voor het verwerven van gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users dient Klant recht te hebben op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Deelnemen aan goedkeuringsprocessen, monitoren van performancecijfers, inzien van rapporten met alleen-lezen toegang tot de gegevens en functies van Self Service. Voor het verwerven van gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users dient Klant recht te hebben op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Deelnemen aan een beperkt aantal processen, beperkt tot taken, enquêtes, facturen en betalingsverzoeken, documentbeheer. Omvat functies van Self Service en Approvals and Reporting Users. Voor het verwerven van gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users dient Klant recht te hebben op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Deelnemen aan alle geïmplementeerde bedrijfsprocessen en beherfuncties.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Voor instances van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production geldt geen hoge beschikbaarheid, noch dezelfde backupfrequentie als voor de productie-instance. Om redenen van prestaties kunnen er niet meer dan 30 gebruikers gelijktijdig gebruikmaken van de niet-productie Instance, op welke manier dan ook, rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingenserver).

Elk gebruiksrecht voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On leidt ertoe dat het aantal instances van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production met één wordt verhoogd. Tot een dergelijke instance hebben 30 aanvullende gebruikers toegang.

Elk gebruiksrecht voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On leidt ertoe dat de omvang van één instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production zodanig wordt vergroot dat er 30 aanvullende gebruikers tegelijkertijd toegang hebben tot die instance. Indien Klant capaciteit aan een instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production toevoegt middels de aanschaf van de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, kan die aanvullende capaciteit op een later tijdstip niet worden toegewezen aan andere instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

3. Beperking van de configuratie van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Klanten van IBM SaaS krijgen geen toegang tot, en kunnen geen wijzigingen aanbrengen in, de configuratieparameters onder de applicatielaag, zoals database- of middlewareconfiguraties. IBM SaaS is op de applicatielaag configureerbaar, en wel met behulp van de tools van IBM TRIRIGA Application Builder die bij de IBM SaaS worden geleverd, of door middel van het aanmaken van integraties met behulp van de tools van IBM TRIRIGA Connector for Business Application die bij de IBM SaaS worden geleverd.

IBM SaaS maakt gebruik van een model van doorlopende levering ("continuous delivery"), waarbij de regels voor platform- en technologie-updates verschillen van de regels voor applicatie-updates. Platform- en technologie-updates worden periodiek door IBM uitgevoerd voor alle klanten van IBM SaaS, geheel naar eigen oordeel van IBM. Wanneer er applicatie-updates worden aangebracht, worden de applicatieconfiguraties van klanten daarbij overschreven door de standaard geleverde applicatiefunctionaliteit van IBM SaaS. Er worden echter geen applicatie-updates uitgevoerd voor klanten van IBM SaaS die niet uitdrukkelijk hebben gekozen voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications, noch voor klanten van IBM SaaS die hebben gekozen voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie jegens Klant vormt.

1. Definities

Geautoriseerde Contactpersoon – betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.

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.

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.

Maand Onder Contract – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de Service, 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.

Klant – betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM op de Service heeft geabonneerd, die op het moment waarop een Claim wordt ingediend gerechtigd is de Service te gebruiken en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.

Downtime – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de Service is gestopt en al uw gebruikers niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende machtigingen 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. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Service niet beschikbaar is als gevolg van:

- Geplande Systeem Downtime
- Overmacht.
- Problemen met applicaties, integraties, 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 Service door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant).
- Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
- Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.

Gebeurtenis – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.

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 Service niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.

Geplande Systeem Downtime – betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud of systeemupdates, zoals wanneer er een release, patch of hotfix wordt toegepast.

Serviceniveau – betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

Service – betekent de productie-instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) waarop deze SLA van toepassing is, zoals aangegeven op de eerste pagina van deze Service Beschrijving. Deze SLA geldt voor elke Service afzonderlijk en niet in combinatie.

2. Beschikbaarheidskrediet

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 Service, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, met inbegrip van het tijdstip waarop u voor het eerst met de Gebeurtenis werd geconfronteerd, 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 Service.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.

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.

IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe dat correspondeert met de totale gecombineerde beschikbaarheid gedurende elke Maand Onder Contract, op basis van de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.

Voor Gebundelde Services (afzonderlijke Services 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 Services en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke Service. U kunt uitsluitend Claims indienen die verband houden met één afzonderlijke Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan 10 procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de Service hebt betaald.

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.

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 Service tijdens een Maand Onder Contract

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
Minder dan 99,8%	2%
Minder dan 98,8%	5%
Minder dan 95,0%	10%

Beschikbaarheid is een percentage dat als volgt wordt 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, waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

Voorbeeld: Totaal 432 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

<p>Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 432 minuten Downtime = 42.768 minuten</p> <hr/> <p>Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen</p>	<p>= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 99,0% beschikbaarheid tijdens de Maand Onder Contract</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-productie-instances, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, training, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.
- Services, programma's, enabling software of agents die draaien op clientsystemen of op systemen die zijn geleverd door derden.
- Indien u enige materiële verplichting onder de Gebruiksvoorwaarden, het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik of uw contract voor de Service niet bent nagekomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-nakoming van enige betalingsverplichting.