

## 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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- Gelijktijdige Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gelijktijdige Gebruiker is een persoon die zich op enig tijdstip toegang verschafft tot de IBM SaaS. De persoon in kwestie geldt altijd als een enkele Gelijktijdige Gebruiker, ongeacht of die persoon zich meermaals gelijktijdig toegang verschafft tot de IBM SaaS. Klant dient gebruiksrechten aan te schaffen voor het maximum aantal Gelijktijdige Gebruikers dat zich tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) simultaan toegang verschafft tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook.

- c. **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 in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

### 3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

#### 3.1 Setup

Er geldt een eenmalig bedrag voor setup, volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het 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 aangegeven 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 aangegeven gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

### 4. Installatieservices op verzoek

#### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Deze setup service vestigt de IBM SaaS, waarin IBM de omgeving zal onderhouden en waarin IBM waar nodig (naar oordeel van IBM) updates van het platform, de technologie en de applicaties zal aanbrengen voor alle klanten van IBM SaaS.

#### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Deze setup service brengt de IBM SaaS tot stand voor een door Klant onderhouden platformomgeving. Klant is verantwoordelijk voor het aanbrengen van applicatie-updates op de IBM SaaS. Dit dient te geschieden overeenkomstig de bij de desbetreffende update geleverde instructies.

### 5. Looptijd en verlengingsopties

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

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

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

### 6. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem. Technische ondersteuning is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving 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

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
2	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

## 7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 7.1 Niet-Productie beperking

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Non Production" ("Niet-Productie") of "Development Environment" ("Ontwikkelomgeving"), mag de IBM SaaS door Klant uitsluitend worden gebruikt voor interne 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.

Gebruikers van een of meer Niet-productie Instances van de IBM SaaS moeten een gebruiksrecht hebben voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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. Uit prestatieoverwegingen 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 toepassingsserver).

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) 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 een andere instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

Om gebruiksrechten voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) te kunnen verwerven, zijnde (een) Niet-Productie Instance(s) van de IBM SaaS, is het noodzakelijk dat Klant recht heeft op IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA). Met IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) wordt er aan maximaal 5 gebruikers toegang op afstand verleend met een verhoogd niveau van controle over de omgeving.

### 7.2 Productbeperkingen voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Alle gerechtigde gebruikers van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) moeten tevens een gebruiksrecht hebben voor hetzelfde type gebruiker van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Alle gerechtigde gebruikers van de volgende producten dienen een gebruiksrecht te hebben voor hetzelfde type gebruiker van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### **7.3 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 informatie van Klant (de 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 onze IBM SaaS, gericht op volgen van het gebruik en het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant.

### **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 Vereisten inzake gebruiksrechten voor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Alle gerechtigde gebruikers van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) moeten vallen onder een gebruiksrecht voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Alle gerechtigde gebruikers van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) moeten worden gedekt door een gebruiksrecht voor de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

### **7.6 Links naar derde-partij websites en andere services**

Waar van toepassing geldt het volgende: Indien Klant of een IBM SaaS-gebruiker hetzij content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is gemaakt via de IBM SaaS, hetzij content van een derde, zoals applicaties of databases, opneemt in een IBM SaaS-omgeving, verlenen Klant en de IBM SaaS-gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van content, alsmede de ontvangst, het gebruik en de ondersteuning van content van een derde, mogelijk te maken, met dien verstande dat elke dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden. IBM behoudt zich het recht voor te weigeren ondersteuning te verlenen aan enig(e) op maat gebouwd(e) of van een derde partij afkomstig(e) toepassing of proces, om welke reden dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, beveiligings-, licentie- of performancekwesties.

## Bijlage A

### 1. Beschrijving van IBM SaaS

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 verhuisingsprocessen; 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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Aanmaken van aanvragen, aanvragen van reserveringen, doorzoeken van de knowledge base, invoeren van tijdkaarten, reageren op biedingsverzoeken, reageren op e-mails met offline formulieren (maximaal 25), zoeken naar locaties, personen en activa. Om gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users te verwerven, is het noodzakelijk dat Klant recht heeft op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**  
Maken van, en toegang krijgen tot, werktaken vanaf een mobiel apparaat met behulp van de mobiele applicatie IBM TRIRIGA Anywhere. Om gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users te verwerven, is het noodzakelijk dat Klant recht heeft op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.

- c. 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. Om gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users te verwerven, is het noodzakelijk dat Klant recht heeft op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- d. 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, Anywhere en Approvals and Reporting Users. Om gebruiksrechten voor een of meer IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users te verwerven, is het noodzakelijk dat Klant recht heeft op de IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Geautoriseerde Gebruikers mogen deelnemen aan alle geïmplementeerde bedrijfsprocessen en beherfuncties. Gelijktijdige Gebruikers mogen deelnemen aan alle geïmplementeerde bedrijfsprocessen en beherfuncties, met uitzondering van de zelf-service reserverings-, offline- en applicatiebuildertools.

## **2. Optionele services**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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. Uit prestatieoverwegingen 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 toepassingserver).

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-On**

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 een andere Instance van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production.

### **2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) aanbiedingen**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) zijn optionele add-ons die Klant aanpassingsmogelijkheden binnen de IBM SaaS-omgevingen bieden, alsmede aanvullende ondersteuning voor het beheren van IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) biedt Klant een Niet-Productie instance en uitgebreide toegang voor ontwikkelingsdoeleinden.

## **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 een klant 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) Set-up 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 Set-up for Fully Configurable Applications.

#### **4. Persoonsgegevens en gereguleerde content**

Deze IBM SaaS is niet ontworpen op basis van specifieke beveiligingsvereisten voor gereguleerde content, zoals persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen of deze IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt.

## Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

### 1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

### 2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
<99,8%	2%
<98,8%	5%
< 95,0%	10%

\* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 475 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen	
- 475 minuten Downtime	
= 42.725 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor een beschikbaarheid van 98,9% tijdens de contractmaand
<hr/>	
Totaal 43.200 minuten	