

## IBM BigInsights on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Aanbieding Voorwaarden") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slab.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 BigInsights on Cloud Small Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. **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 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

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

### 4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

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

#### 4.1 Automatische verlenging

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

## 4.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging van Klant doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende 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 Abonnementperiode wordt technische ondersteuning voor de IBM SaaS-aanbieding aangeboden. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Verzoeken tot ondersteuning moeten worden ingediend via de ondersteuningsportal van Bluemix. Ondersteuning met betrekking tot toegang tot de Bluemix-portal of facturering kan worden aangevraagd door een e-mail te zenden aan de volgende mail-ID's:

[id@bluemix.net](mailto:id@bluemix.net)

[billing@bluemix.net](mailto:billing@bluemix.net)

### Service-uren

2:00 – 20:00 uur in de Amerikaanse Eastern Standard Time zone, maandag t/m vrijdag (met uitzondering van Amerikaanse feestdagen)

### Ondersteuning Buiten Kantooruren

Ondersteuning Buiten Kantooruren (buiten de bovengenoemde normale Bereikbaarheidstijden) is op werkdagen en feestdagen en in weekends uitsluitend beschikbaar voor problemen van Severity 1. Voor problemen van Severity 1 wordt van Klant verlangd dat hij gedurende de oplossingsperiode dag en nacht (24X7) beschikbaar is om IBM te helpen het probleem op te sporen. Zo niet, dan wordt het probleem gedegradeerd naar Severity 2.

### Voorbeelden van Severity's

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van ondersteuningskwesties en de voorgestelde severityniveaus. Deze voorbeelden zijn algemene richtlijnen en worden louter ter informatie gegeven.

Severity	Voorbeelden
Severity 1	<ul style="list-style-type: none"><li>Uw applicatie is niet toegankelijk voor uw cliënten</li><li>Beschadiging van gegevens</li></ul>
Severity 2	<ul style="list-style-type: none"><li>Applicatiefouten waarvan meerdere gebruikers negatieve gevolgen ondervinden</li><li>Een individuele gebruiker kan zich niet aanmelden</li></ul>
Severity 3	<ul style="list-style-type: none"><li>Algemene problemen</li><li>Applicatiefouten of problemen waarvan individuele gebruikers negatieve gevolgen ondervinden</li></ul>
Severity 4	<ul style="list-style-type: none"><li>Kleine applicatieproblemen</li><li>Procedurele vragen ("how to")</li><li>Uitbreidingen</li></ul>

## 6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 6.1 Profijt genietende locaties

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

### 6.2 Twittergegevens

#### 6.2.1 Definities

**Analyserapport** – betekent de resultaten of output gecreëerd door de applicaties van Klant op de IBM SaaS op basis van het proces van het analyseren van, en ontlenen van informatie aan, de Twitter Content. Dergelijke resultaten bevatten niet noodzakelijkerwijs Twitter Content, maar kunnen content bevatten die een doublure vormt van die in de Twitter Content, zoals zoektermen en verwijzingen naar het onderwerp van de Tweets.

**Tweet-ID** – betekent het unieke, door Twitter gegenereerde identificatienummer voor elke Tweet.

**Tweet** – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service. **Twitter Content** – betekent Tweets en Tweet-ID's, informatie over openbare eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle afgeleide werken daarvan.

#### 6.2.2 Toegang tot en gebruik van Twitter Content

De IBM SaaS vormt voor Klant een manier om een selectie te maken uit, en toegang te krijgen tot, Twitter Content ten behoeve van gebruik door Klant uitsluitend binnen de IBM SaaS. Twitter Content is geen eigendom van IBM en wordt niet door IBM bestuurd. Twitter Content kan materialen bevatten die onwettig, onjuist, misleidend, onfatsoenlijk of anderszins verwerpelijk zijn. Op IBM of zijn toeleverancier rust geen enkele verplichting om welke Twitter Content dan ook te controleren, te filteren, te verifiëren, te bewerken of te verwijderen. IBM of zijn toeleveranciers mogen dit echter, geheel naar eigen oordeel, wel doen. Klant verklaart om, op verzoek van IBM, elke op de IBM SaaS opgeslagen Tweet terstond te verwijderen of te wijzigen.

#### 6.2.3 Volume aan Twitter Gegevens

Indien Klant gebruiksrechten heeft verworven voor een configuratie van de IBM SaaS die, als onderdeel van de IBM SaaS, ten minste vijftien (15) knooppunten bevat, kan Klant toegang worden verleend tot Twitter Content.

#### 6.2.4 Beperkingen inzake Twitter Content

Het is Klant niet toegestaan:

- a. Twitter Content te gebruiken in strijd met de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder begrepen de privacywetgeving, of voor enig onbevoegd of ongepast doel.
- b. Twitter Content te downloaden of te verwijderen van de IBM SaaS. Analyserapporten mogen echter van de IBM SaaS worden gedownload of verwijderd.
- c. Welke in de IBM SaaS aanwezige Twitter Content dan ook beschikbaar te stellen aan enige derde.
- d. De Twitter Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, in de IBM SaaS voorziene doel.
- e. De in de Twitter Content aanwezige locatiegegevens of geografische informatie samen te voegen, in cache op te slaan, of te bewaren afzonderlijk van de bijbehorende Tweet, of de in de Twitter Content aanwezige locatiegegevens te gebruiken voor enig ander doel dan het vaststellen van de in de Tweet vastgelegde locatie.
- f. Twitter Content te vermengen met andere gegevens, tenzij de Twitter Content te allen tijde duidelijk als zodanig te onderscheiden blijft.
- g. De in het kader van de IBM SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses op een kleine groep personen of op één persoon voor onwettige of discriminatoire doeleinden.
- h. De Twitter Content waartoe Klant in het kader van IBM SaaS toegang heeft gekregen, af te beelden.

- i. De Twitter Content of de analyse daarvan in de IBM SaaS te gebruiken als onderdeel van een advertentienetwerk.
- j. De Twitter Content te gebruiken ten behoeve van analyses op basis van regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen met behulp van dezelfde of vergelijkbare methoden ten behoeve van het uitvoeren van vergelijkingen van de performance van televisieprogramma's in de loop der tijd of het uitvoeren van vergelijkingen met een vaste set of subset van andere televisieprogramma's.
- k. Voor welk doel dan ook gebruik te maken van samengevoegde cijfers over Twitter-gebruikers, zoals aantallen gebruikers of accounts, verkregen bij het openen of gebruiken van de Twitter Content als onderdeel van de IBM SaaS.

#### **6.2.5 Beëindiging door IBM**

Bij beëindiging van de IBM SaaS stoppen de toegang tot en het gebruik van Twitter Content door Klant. Niettegenstaande het voorgaande kan IBM, in aanvulling op de rechten van opschorting en beëindiging van de Overeenkomst, het verlenen van toegang tot de Twitter Content te allen tijde staken, zonder bericht en zonder de verplichting Klant hiervoor een terugbetaling, krediet of andere vergoeding te verstrekken.

#### **6.2.6 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Twitter Content**

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE TWITTER CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN VINDT ELK GEBRUIK VAN DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT PLAATS OP DIENS EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID. IBM SLUIT HIERBIJ ALLE ANDER UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES UIT, MET INBEGRIJ VAN ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID, KWALITEIT, PRESTATIES, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN, EIGENDOMSRECHT, ALSMEDE ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN MANIER VAN WERKEN, GEBRUIK, OF HANDELSGEWOONTEN, IN SAMENHANG MET DE TWITTER CONTENT. IBM GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT DE TWITTER CONTENT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS ZAL ZIJN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS DEZE UITSLUITING NIET GELDIG EN HEEFT KLANT WETTELIJKE GARANTIERECHTEN DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT. ELKE DERGELIJKE GARANTIE HEEFT ECHTER EEN DUUR VAN DERTIG (30) DAGEN VANAF DE INGANGSDATUM VAN DEZE OVEREENKOMST (TENZIJ WETTELIJK ANDERS BEPAALD).

ELKE VERPLICHTING DIE ONDER DE OVEREENKOMST OP IBM RUST OM KLANT TE VRIJWAREN, GELDT OP GEEN ENKELE MANIER VOOR DE TOEGANG TOT, EN HET GEBRUIK VAN, DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT.

#### **6.2.7 Gebruik door de overheid**

De Twitter Content is een "commercial item" zoals gedefinieerd in 48 C.F.R. 2.101, bestaande uit "commercial computer software" en "commercial computer software documentation", zoals deze termen worden gebruikt in 48 C.F.R. 12.212. Gebruik, aanpassing, afleiding, reproductie, vrijgave, uitvoering, weergave, openbaarmaking of verspreiding van de Twitter Content door welke overheidsinstantie dan ook is verboden, behoudens voor zover uitdrukkelijk toegestaan onder deze Gebruiksvoorwaarden. Voorts dient elk gebruik door Amerikaanse overheidsinstanties plaats te vinden overeenkomstig 48 C.F.R. 12.212 en 48 C.F.R. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4. Indien Klant de Twitter Content gebruikt in zijn officiële hoedanigheid van werknemer of vertegenwoordiger van een Amerikaanse federale, nationale of lokale overheidsinstantie en Klant juridisch niet in staat is het artikel over de rechtsbevoegdheid of andere artikelen in deze Overeenkomst te aanvaarden, dan gelden die artikelen niet voor de desbetreffende instantie, echter uitsluitend voor zover het toepasselijk recht dit voorschrijft. Contractant/Fabrikant is Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

### **6.3 Verplichtingen van Klant**

Klant is verantwoordelijk voor:

- a. het actief monitoren en melden, zoals hierboven gespecificeerd in Artikel 5 (Technische Ondersteuning) van problemen die zich met de IBM SaaS voordoen;
- b. het onderhouden van het softwareplatform (d.w.z. BigInsights en het besturingssysteem) overeenkomstig de geldende beveiligingsstandaarden;

- c. het onderhouden van de softwarefirewall op servers die in verbinding staan met internet, op een wijze die de vereiste bescherming biedt;
- d. problemen die voortvloeien uit het feit dat patches van BigInsights niet tijdig zijn geïnstalleerd of uit het feit dat het besturingssysteem of andere software niet up-to-date is;
- e. het ontwikkelen, voor zover noodzakelijk of vereist, van programma's en applicaties op de BigInsights-software voor het analyseren van gegevens en het op basis daarvan verkrijgen van inzichten. Klant is tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit en performance van de ontwikkelde programma's of applicaties;
- f. het aan leden van zijn organisatie verlenen van toegang tot de IBM SaaS door de desbetreffende gegevens inzake URL, gebruikersnaam en wachtwoord aan de leden bekend te maken nadat de IBM SaaS-cluster is geleverd; en
- g. het garanderen van de continuïteit, compatibiliteit en performance van het IBM SaaS-platform na het installeren van toelaatbare software (met inbegrip van open-source pakketten), en het upgraden van BigInsights of het besturingssysteem.

Klant mag:

- op de IBM SaaS uitsluitend software installeren en uitvoeren die noodzakelijk is ter uitvoering of ondersteuning van de analyse van gegevens met behulp van de vooraf geïnstalleerde BigInsights-software. Het is Klant verboden om welke andere software dan ook te installeren of te gebruiken op de IBM SaaS; en
- aanvullende open-source pakketten op de knooppunten installeren voor gebruik in combinatie met de IBM SaaS. IBM is niet verplicht om deze pakketten te ondersteunen en is niet verantwoordelijk voor de gevolgen die deze aanvullende pakketten kunnen hebben voor de prestaties van de IBM SaaS (d.w.z. BigInsights, het besturingssysteem of het hardwareplatform als geheel).

## Bijlage A

IBM BigInsights on Cloud biedt bare-metal servers waarop BigInsights-software vooraf is geïnstalleerd, klaar voor gebruik.

De BigInsights-software die vooraf op de servers is geïnstalleerd, biedt de volgende voorzieningen:

- IBM-gecertificeerde basiscomponenten van Hadoop
- Beheerconsole
- Ontwikkeltools
- Big SQL
- BigSheets
- Tekstanalyse
- Big R

IBM BigInsights on Cloud biedt configuraties met gegevensknooppunten en beheerknooppunten. Voor elke cluster zijn beide typen knooppunten vereist.

- a. Gegevensknooppunten worden gebruikt voor de opslag van de te analyseren gegevens en de uitvoering van de door Klant ontwikkelde programma's voor het analyseren van de gegevens. Klant levert de gegevens (met uitzondering van gegevens die IBM in de toekomst als onderdeel van de IBM SaaS zou kunnen verstrekken (bijv. Twitter-data), waartoe IBM echter niet verplicht is) en de toegestane software, programma's en applicaties (zie het Artikel "Verantwoordelijkheden van Klant").
- b. Beheerknooppunten bevatten services (zoals NameNode, Job Tracker, Management console, HBase Master etc.) die van nut zijn bij het beheren en monitoren van services op alle gegevensknooppunten (zoals datanode, Hbase region, task tracker etc.).

IBM BigInsights on Cloud wordt aangeboden op basis van de configuratie die het beste aansluit bij de eisen van Klant. De volgende configuraties van de knooppunten zijn beschikbaar:

- Klein gegevensknooppunt – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem), 20 TB (disks voor interne opslag)
- Klein beheerknooppunt – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 64 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem)
- Middelgroot gegevensknooppunt – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem), 28 TB (disks voor interne opslag)
- Middelgroot beheerknooppunt – 2 x 8 cores 2650 v2 Sandy bridge, 128 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem)
- Groot gegevensknooppunt – 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem), 32 TB (disks voor interne opslag)
- Groot beheerknooppunt – 2 x 8 cores 2690 v2 Sandy bridge, 192 GB RAM, 16 TB (disks voor het besturingssysteem)