

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Cognos Controller 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/slabd.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 Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode, zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) van de Klant of in een 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.
- Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services 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.

### 3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

#### 3.1 Installatie

Installatiekosten worden 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.

### **3.4 Verschuldigde bedragen voor opties op verzoek**

Opties op verzoek worden in de maand waarin de optie op verzoek door Klant is besteld, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

## **4. Remote services**

De remote service IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud omvat maximaal 80 uur coaching en assistentie, met inbegrip van een begeleide identificatie van een initieel gebruiksvoorbeeld van IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), coaching bij de projectplanning en initiatie van de implementatie van IBM CCoC, coaching met betrekking tot beproefde werkwijzen voor het maken van IBM CCoC-rapporten en coaching bij het onderhoud en beheer van IBM CCoC. Services worden per Verbintenis aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

## **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 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.

### **5.3 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.

## **6. Technische ondersteuning**

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend. Technische ondersteuning is niet verkrijgbaar als een afzonderlijke aanbieding. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden.

IBM zal het IBM Software as a Service Support Handbook ter beschikking stellen, met daarin informatie en processen aangaande technische ondersteuning voor de IBM SaaS.

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 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	<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 Basisaanbieding

Elke IBM SaaS bestaat uit één productie-instance, één niet-productie-instance en maximaal drie jaar gegevenshistorie.

### 7.2 Gebruikersrollen

IBM Cognos Controller is software voor financiële consolidatie die het afsluitings-, consolidatie- en rapportageproces ondersteunt. Met behulp van het product kan de gebruiker financiële resultaten presenteren en financiële rapporten en managementrapporten opstellen. Voorts biedt het product een bedrijfsbreed beeld van de belangrijkste financiële ratio's en cijfers.

IBM Cognos Controller User on Cloud is in staat om het systeem te consolideren en te beheren, en om rapporten ten aanzien van het systeem op te stellen.

Voor het doel van de IBM SaaS mag Klant toegang verlenen aan gebruikers buiten de Onderneming van Klant. Dergelijke gebruikers worden beschouwd als IBM SaaS Gebruikers en zij krijgen dienovereenkomstige gebruiksrechten. Klant blijft verantwoordelijk voor de naleving van deze bepalingen door de IBM SaaS Gebruikers.

### 7.3 Niet-Productie beperking

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Niet-Productie", mag de IBM SaaS uitsluitend worden gebruikt als onderdeel van de niet-productieve activiteiten van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces.

### 7.4 Minimumvereisten

Van Klant wordt verlangd dat hij gebruiksrechten heeft voor ten minste 25 (vijfentwintig) IBM Cognos Controller User on Cloud.

### 7.5 Compliance Management Programma's

IBM SaaS kan worden gebruikt om Klant te helpen voldoen aan zijn verplichtingen inzake naleving van de wet- en regelgeving (compliance), welke verplichtingen gebaseerd kunnen zijn op wetten, regelingen, normen of werkwijzen. Aanwijzingen, gebruiksadviezen of richtlijnen die door IBM SaaS worden verstrekt, vormen geen wettig, boekhoudkundig of professioneel advies en Klant wordt nadrukkelijk geadviseerd zelf deskundig advies in te winnen, juridisch of anderszins. Klant is als enige verantwoordelijk te garanderen dat Klant en de activiteiten, toepassingen en systemen van Klant voldoen aan de

toepasselijke wetten, regelingen, normen en werkwijzen. Het gebruik van IBM SaaS vormt geen garantie voor de naleving van enige wet, regeling, norm of werkwijze.

## **7.6 Sites en services van derden**

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat 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.

## **7.7 Verboden gebruik**

De volgende vormen van gebruik zijn door Microsoft verboden:

Geen Risicovol Gebruik: Klant mag de IBM SaaS niet gebruiken in enige toepassing of situatie waarin een storing van de IBM SaaS zou kunnen leiden tot overlijden of ernstig letsel van enige persoon, of tot ernstige fysieke of materiële schade ("Risicovol Gebruik"). Voorbeelden van Risicovol Gebruik zijn, maar zijn niet beperkt tot: luchtverkeer of andere vormen van massaal vervoer van mensen, nucleaire of chemische installaties, levensondersteunende systemen, implanteerbare medische apparatuur, motorvoertuigen en wapensystemen. Tot Risicovol Gebruik behoort niet het gebruik van IBM SaaS voor administratieve doeleinden, voor de opslag van configuratiegegevens, technisch gereedschap en/of configuratiegereedschap, of andere niet-besturende toepassingen, waarbij storingen niet zouden leiden tot overlijden, letsel of ernstige schade aan zaken of aan het milieu. Deze niet-besturende toepassingen mogen communiceren met toepassingen die de besturing uitvoeren, maar mogen niet direct of indirect verantwoordelijk zijn voor de besturingsfunctie.

## **7.8 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.

## **7.9 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

IBM Cognos Controller is software voor financiële consolidatie die het afsluitings-, consolidatie- en rapportageproces ondersteunt. Met behulp van het product kan de gebruiker financiële resultaten presenteren en financiële rapporten en managementrapporten opstellen. Voorts biedt het product een bedrijfsbreed beeld van de belangrijkste financiële ratio's en cijfers.

### 1. IBM SaaS omvat het volgende:

#### 1.1 Disaster Recovery

In geval de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een catastrofale gebeurtenis of een oorzaak die buiten de controle van IBM valt, zal IBM zich inzetten om de toegang van Klant tot de IBM SaaS te herstellen, en wel als volgt:

- IBM stelt de hardware, software en netwerkinfrastructuur in het datacenternetwerk van IBM beschikbaar waarmee Klant de toegang tot de IBM SaaS binnen 14 dagen kan herstellen.

De omgeving wordt hersteld met behulp van de meest recente backup van Content, zoals hieronder beschreven, waarbij er in de herstelde dataset met Content niet meer dan 24 uur aan Content verloren is gegaan.

#### 1.2 Backup van Content

De IBM SaaS omvat uitsluitend backup van Content uit de gemeenschappelijke folderruimte. Er worden dagelijks lokale backups gemaakt en deze worden gerepliceerd naar een andere database in een afzonderlijk datacenter voor het geval er zich op de primaire locatie een catastrofale gebeurtenis of andere oorzaak voordoet die buiten de controle van IBM valt. IBM onderhoudt backups op voortschrijdende basis: Elke 7 dagen wordt er een volledige backup van de database gemaakt, en op de daaropvolgende dagen binnen de week wordt er een vergelijkende differentiële backup gemaakt. IBM bewaart de dagelijks differentiële backups van de laatste 7 dagen, alsmede de laatste 4 volledige backups, zodat de activiteiten over een tijdspanne van 28 dagen worden gedekt. Wanneer er een nieuwe volledige backup wordt gemaakt, wordt de oudste versie gewist. De backups worden versleuteld, zowel "at rest" op een met schijven werkend backupsysteem als tijdens de transmissie naar de offsite locatie.

### 2. Zaken waarvoor IBM aansprakelijk kan zijn in het kader van Disaster Recovery services en Backup services

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarin Klant, als gevolg van het doen of nalaten van IBM in het kader van Disaster Recovery en Content Backup services, gerechtigd is zijn schade op IBM te verhalen. Ongeacht de grond waarop een vordering van Klant voor schadevergoeding jegens IBM is gebaseerd (zoals wezenlijke tekortkoming, nalatigheid, onjuiste voorstelling van zaken of een andere vordering uit contract of onrechtmatige daad), maakt de totale aansprakelijkheid van IBM voor de som van alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de niet-nakoming van IBM's verplichtingen voor Disaster Recovery en Content Backup services deel uit van het bedrag waarvoor IBM krachtens de Overeenkomst aansprakelijk kan worden gesteld. Deze grens aan de hoogte van de schadevergoeding geldt niet voor schade aan zaken of wegens overlijden of lichamelijk letsel waarvoor IBM wettelijk aansprakelijk is.

#### 2.1 Zaken waarvoor IBM in het kader van Disaster Recovery services en Backup services niet aansprakelijk is

IN GEEN GEVAL ZIJN IBM, HAAR ONTWIKKELAARS VAN IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN OF HAAR TOELEVERANCIERS AANSPRAKELIJK VOOR HET VOLGENDE, OOK NIET INDIEN ZIJ VOORAF OP DE HOOGTE ZIJN GEBRACHT VAN DE MOGELIJKHEID DAT DIT ZICH ZOU KUNNEN VOORDOEN:

- a. BIJZONDERE, INCIDENTELE OF INDIRECTE SCHADE, NOCH ECONOMISCHE SCHADE OF GEVOLGSCHADE; OF
- b. GEDERFDE WINSTEN EN VERLIES VAN KLANTEN, INKOMSTEN, GOODWILL OF VERWACHTE BESPARINGEN.

### **3. Aanvullende bepalingen**

Ondanks enige bepaling in de Algemene Voorwaarden die het tegendeel aangeeft, is de IBM SaaS bedoeld voor de opslag en ontvangst van individuele salarisgegevens.

## Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van 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

- a. **Beschikbaarheidskrediet** – betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- c. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, 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.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
  - Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
  - Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
  - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
  - Verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS 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.
- e. **Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

### 2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis 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 zijn gebruik van de IBM SaaS. 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. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA 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. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims

indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan tien procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de IBM SaaS heeft betaald.

### 3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Minder dan 95,0%	10%

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 476 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 476 minuten Downtime = 42.724 minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,9% Beschikbaarheid tijdens de Maand Onder Contract
---	--

### 4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.