

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Watson Analytics

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 Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

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 ("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.
- Gigabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gigabyte wordt gedefinieerd als 2 tot de macht 30 bytes aan gegevens (1.073.741.824 bytes). Gigabytes worden gebruikt voor het meten van de ongecomprimeerde grootte van datasets die in de IBM SaaS worden geladen. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Gigabytes dat op enig moment tijdens de meetperiode in de IBM SaaS wordt gehost.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Verschuldigde bedragen voor setup

Kosten voor setup 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 worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

4. 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 gespecificeerde 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.

5. Technische ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de duur van de IBM SaaS, zoals uiteengezet in het IBM Software as a Service Support Handbook op <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> of op een nader door IBM bekend te maken URL. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 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, gegevens 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.

6.2 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.

6.3 Gebruik van content van Klant door IBM voor Cognitive Analytics

IBM mag content en gegevens van Klant, die Klant aan de IBM SaaS aanlevert, gebruiken ten behoeve van IBM-intern onderzoek, tests en de ontwikkeling van verbeteringen of uitbreidingen van de IBM SaaS of ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwe services die gebruikers een meer op maat gemaakte of betekenisvolle ervaring bieden. Daarbij mag IBM overzichtsgegevens die een beeld geven van het gebruik door de geautoriseerde gebruikers van Klant, in samengevoegde en geanonimiseerde vorm verzamelen en analyseren, en mag IBM op basis van deze verzamelde gegevens en analyses rapporten, onderzoeken, analyses en andere werkproducten opstellen (gezamenlijk de "Verzamelde Gegevens" genoemd). IBM behoudt de eigendomsrechten op de Verzamelde Gegevens.

6.4 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.

6.5 Vernietiging van content

Na beëindiging of opzegging van de IBM SaaS, of eerder op verzoek van Klant, zal IBM de gegevens of Content van Klant vernietigen.

6.6 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/>.

7. Twitter Content in Watson Analytics

7.1 Definities

- a. **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.
- b. **Tweet-ID** – betekent een uniek, voor elke Tweet gegenereerd identificatienummer.
- c. **Tweet** – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service.
- d. **Twitter Content** – betekent Tweets en Tweet-ID's, openbare informatie over eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle andere aan Klant beschikbaar gestelde Twitter-gegevens en -informatie.

7.2 Gebruik van Twitter Content

Klant wordt geen toegang verleend tot de ruwe Twitter Content. De IBM SaaS biedt Klant een manier om Twitter Content te selecteren en te gebruiken, echter uitsluitend binnen de IBM SaaS en uitsluitend ten behoeve van het uitvoeren van analyses op de Twitter Content en het produceren van Analyserapporten.

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 dient, met behulp van de door IBM geleverde functionaliteit, alle op de IBM SaaS opgeslagen Twitter Content terstond te verwijderen of te wijzigen. Klant heeft het recht om het Analyserapport te downloaden en te verwijderen van de SaaS.

7.3 Volume aan Twitter Gegevens

Voor Klanten van Plus gelden de volgende beperkingen:

- 25.000 Tweets per dataset

Voor Klanten van Professional gelden de volgende beperkingen:

- 50.000 Tweets per dataset

7.4 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. De in het kader van de 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.
- c. De in het kader van de SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses die worden opgenomen in een advertentienetwerk.
- d. De Twitter Content te gebruiken voor het produceren van analyses waarmee er regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen worden uitgevoerd 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.
- e. 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 SaaS.
- f. De Twitter Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, in de SaaS voorziene doel.

7.5 Beëindiging door IBM

Bij beëindiging van de IBM SaaS stopt het gebruik van Twitter Content door Klant.

Desondanks 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.

7.6 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Twitter Content

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE TWITTER CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" EN 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.

7.7 Gebruik binnen de Amerikaanse 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 Overeenkomst. 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 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.

Bijlage A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics bundelt de analyses in de cloud, zodat gebruikers zich maximaal kunnen richten op de cruciale factoren die van invloed zijn op hun bedrijf. Doordat de IBM SaaS de procedures voor gegevenstoegang en voorspellende analyse automatiseert, is de IBM SaaS in staat verborgen patronen en relaties op te sporen en te verklaren, waardoor het waarom achter bepaalde gebeurtenissen sneller duidelijk wordt.

De IBM SaaS-aanbieding biedt de volgende mogelijkheden:

- Boeiende gebruikerservaring – presentatie van gegevens en inzichten in een opmaak die het voor de gebruiker mogelijk maakt de gegevens te begrijpen en er interactief mee te werken.
- Data Discovery – visuele verkenning en interactie van en met gegevens, om patronen op te sporen en daaruit inzichten af te leiden.
- Begeleide Analytic Discovery – geïntegreerde predictive analytics die automatisch analyses uitvoert op statistische relaties en de belangrijkste drijvende krachten.
- Dialoog in gewone taal – interactie met data via een trefwoord-gestuurde Engelse interface waarin gebruik wordt gemaakt van vertrouwd zakelijk jargon.
- Gegevenstoegang – automatische toegang tot gegevens en een unieke beoordeling van de geschiktheid van de gegevens van Klant voor analyse, waarbij wordt aangegeven welke mogelijke risico's er gelden de juistheid van de resultaten.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus, een omgeving voor één gebruiker, biedt de volgende mogelijkheden:

- Laden van xls-, xlsx- of csv-bestanden met maximaal 1.000.000 rijen en 256 kolommen.
- Een totale opslagcapaciteit van 2 GB. De gegevensopslag omvat bronbestanden die naar de cloudomgeving zijn geladen, plus content die binnen de applicatie is gemaakt.
- Exporteren naar PPT-bestandsindeling.
- Storytelling

Storytelling is een set binnen Watson Analytics beschikbare mogelijkheden voor een gebruiker om een aantal in Watson Analytics gemaakte analyses samen te voegen tot een samengesteld verhaal. Binnen een verhaal kan een gebruiker bestaande content gebruiken of rechtstreeks nieuwe content samenstellen, die vervolgens met behulp van tekst, afbeeldingen, media en animaties kan worden uitgewerkt tot rijke, interactieve presentaties. Deze functie wordt momenteel aangeboden als een "Beta Functie".

- Infographics
- Sjablonen
- Twitter Content
- Verbindingen met: DropBox, Box en Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional is een omgeving voor meerdere gebruikers die dezelfde mogelijkheden biedt als IBM Watson Analytics Plus, plus de volgende aanvullende functies en uitbreidingen van de capaciteit:

- Laden van xls-, xlsx- of csv-bestanden met maximaal 10.000.000 rijen en 500 kolommen.
- Single Tenant waarbij de gegevensopslag bronbestanden omvat die naar de cloudomgeving zijn geladen, plus content die binnen de applicatie is gemaakt.
- Uitgebreide Twitter Content
- Verbinding met Cognos 10 Reports

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated is een cloudomgeving voor meerdere gebruikers die dezelfde mogelijkheden biedt als IBM Watson Analytics Professional, plus de volgende aanvullende functies en uitbreidingen van de capaciteit:

- Single Tenant met de gegevensopslag voor bronbestanden die naar de cloudomgeving zijn geladen, en voor content die binnen de applicatie is gemaakt.
- Dedicated omgeving

1.4 Optionele Add-ons

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Verkrijgbaar als add-on bij een maandabonnement op IBM Watson Analytics Plus. Elk abonnementsgebruiksrecht op deze IBM SaaS biedt 10 GB aan aanvullende opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd, bovenop het maximum dat is vastgesteld voor de aangekochte laag (tier).

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Verkrijgbaar als add-on bij een maandabonnement op IBM Watson Analytics Professional en Professional Dedicated. Elk abonnementsgebruiksrecht op deze IBM SaaS biedt 50 GB aan aanvullende opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd, bovenop het maximum dat is vastgesteld voor de aangekochte laag (tier).

1.5 Disaster Recovery en Backup

Alle IBM SaaS-aanbiedingen bieden Klant een disaster recovery-plan en ondersteuning voor de backup van content.

1.5.1 Disaster Recovery

Indien er zich een calamiteit voordoet als gevolg van 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 IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt, zal IBM de toegang van Klant tot IBM SaaS binnen 14 dagen herstellen.

1.5.2 Backup van Content

Om de Content te beschermen tegen catastrofale gebeurtenissen worden er dagelijks backups van de content gemaakt en naar een offsite locatie gekopieerd. Elke 7 dagen wordt er een volledige backup van de database gemaakt, en op de daaropvolgende dagen wordt er een vergelijkende differentiële backup gemaakt. IBM bewaart de dagelijks differentiële backups van de laatste 7 dagen en de volledige backups van de laatste 28 dagen. De backups worden versleuteld, zowel "at rest" op een met schijven werkend backupstelsel als tijdens de transmissie naar de offsite locatie.

2. Beta Functies in Watson Analytics

Beta Functies die bij de IBM SaaS worden geleverd, vormen geen onderdeel van de IBM SaaS. Beta Functies worden geleverd onder dezelfde voorwaarden als de IBM SaaS, behoudens het onderstaande. Bepaalde Beta Functies worden door IBM wellicht niet algemeen beschikbaar gesteld als product of oplossing of als onderdeel daarvan. Klant mag de Beta Functies uitsluitend inzetten voor intern gebruik ten behoeve van evaluatiedoeleinden en niet voor gebruik in een productieomgeving. Klant mag de Beta Functies gebruiken totdat IBM ze terugtrekt of de toegang ertoe beëindigt. IBM verstrekt de Beta Functies zonder enige ondersteuningsverplichting, en "AS IS", ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, ENIGE GARANTIE MET BETREKKING TOT EIGENDOMSRECHT, HET NIET SCHENDEN VAN RECHTEN VAN DERDEN OF HET NIET VEROORZAKEN VAN HINDER, ALSMEDE STILZWIJGENDE GARANTIES EN VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL.

Klant dient voorzorgsmaatregelen te nemen om te voorkomen dat er gegevens verloren zouden kunnen gaan ten gevolge van het feit dat de Beta Functies niet meer kunnen worden gebruikt.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM gebruik mag maken van alle verstrekte feedback en suggesties.

Bijlage B

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

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 vier 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 gespecificeerd 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)
99,0 – 99,75 %	2%
95,0 – 98,99 %	5%
Minder dan 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 500 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% beschikbaarheid tijdens de contractmaand
--	--