

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Digital Experience on Cloud

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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 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:

- 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 het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. **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 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.

#### 3.2 Verschuldigde bedragen voor Setup en On-demand Setup

IBM zal bij de initiële levering van de IBM SaaS een vergoeding voor Setup in rekening brengen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument. De bedragen voor On-demand Setup, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument, zijn verschuldigd indien Klant de activering van het On-Demand-deel aanvraagt.

### 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 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

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via telefoon, e-mail en een online probleemmeldingssysteem. 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. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden op:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd	Doelstellingen inzake oplossingstijd
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 30 minuten (kantooruren)	24x7	Binnen vier kantooruren
2	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag	Binnen 12 kantooruren
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	Binnen 24 kantooruren
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	Binnen 48 kantooruren

## **Zaken die niet onder de technische ondersteuning vallen**

Onder de technische ondersteuning valt geen assistentie bij:

- a. Ontwerp en ontwikkeling van applicaties;
- b. Kwesties die voortvloeien uit het gebruik door Klant van IBM SaaS in een andere omgeving dan de gespecificeerde gebruiksomgeving ervan; of
- c. Producten of diensten van Klant of van derden, of kwesties die voortvloeien uit het gebruik van IBM SaaS in combinatie met producten of diensten van Klant of van derden.

## **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 persoonsgegevens van Klant (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 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 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.

### **6.3 Links naar websites van derden en andere services**

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.

### **6.4 Beperkt gebruik van Enabling Software**

IBM WebSphere Portal Server (Portal) wordt bij deze IBM SaaS geleverd. Portal mag uitsluitend worden geïmplementeerd als onderdeel van de interne Ontwikkel- en Testomgevingen van Klant voor interne niet-productieve activiteiten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, interne benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van Portal met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten voor productief gebruik te verwerven, is Klant, los van zijn abonnement op de IBM SaaS, niet gemachtigd om welk deel van Portal dan ook te gebruiken voor enig ander doel.

### **6.5 Door Klant geleverde code en tests**

Door Klant geleverde code mag op de IBM SaaS worden geïmplementeerd, met de volgende beperkingen:

- De door Klant geleverde code mag de extensie-API's van IBM Web Content Manager, zoals op maat gemaakte werkstroomacties, weergaveplugins, tekstproviders en andere, uitsluitend toepassen voor gebruik binnen WCM zoals gedocumenteerd in het Knowledge Center van WCM op de volgende website: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).

- Een Virtual Machine Manager (VMM) mag uitsluitend worden geconfigureerd ten behoeve van een door IBM geleverde gebruikersrepository. Externe beveiligingsmechanismen mogen uitsluitend worden geconfigureerd via ondersteunde technieken voor het bevestigen van de identiteit van gebruikers (bijv. Security Assertion Markup Language (SAML)).

De door Klant geleverde code dient door Klant te worden aangeleverd voor implementatie in PAA-indeling (Portal Application Archive), en Klant moet ervoor instaan dat hij het recht heeft om de code aan IBM te leveren ter implementatie in de service.

Voorafgaand aan de implementatie in de productieomgeving dient Klant de correcte werking van de aangeleverde code te certificeren, met inbegrip van functionele tests en performancetests op lagere tiers. Voorts is het Klant niet toegestaan om enige performance-stresstests uit te voeren op de IBM SaaS.

## **6.6 Gebruik van Content**

Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke toestemmingen voor het gebruiken, leveren, opslaan en verwerken van content in IBM SaaS en ondersteuning, en geeft IBM toestemming datzelfde te doen.

## **6.7 Ondersteuning van assets uit de IBM Collaboration Solutions Catalog**

Op verzoek van Klant kan IBM assets uit de IBM Collaboration Solutions Catalog (ook bekend als IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) installeren en configureren op de IBM SaaS.

Al deze assets (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Content Template Catalog, Site Builder en Script Portlet) zijn onderworpen aan de in de IBM Collaboration Solutions Catalog gespecificeerde voorwaarden en bepalingen, en door deze assets te gebruiken in combinatie met de IBM SaaS, geeft Klant aan akkoord te gaan met deze voorwaarden en bepalingen. Ondersteuning van deze assets in combinatie met de IBM SaaS wordt door IBM op een commercieel redelijke basis verleend.

Voorts wordt er geen garantie gegeven dat de content die met een of meer van deze assets wordt gemaakt, ook nog correct werkt nadat er een upgrade van de IBM SaaS is aangebracht. Elke dergelijke upgrade wordt uitgevoerd zonder handmatige migratie van de content die door Klant met behulp van deze assets is gemaakt, en de desbetreffende migratie blijft de verantwoordelijkheid van Klant.

## Bijlage A

### 1. IBM SaaS Overzicht

De IBM SaaS vormt een beheerd digitaal platform voor het bouwen en beheren van multi-channel sites voor klanten, partners en werknemers. De IBM SaaS omvat mogelijkheden voor portal, webcontentmanagement, syndicatie en integratie.

De IBM SaaS omvat een softwarematige VPN-verbinding naar de locatie van Klant, voor veilige en versleutelde toegang tot de gebruiksomgevingen.

#### 1.1 Setup en On-demand Setup Services

IBM Digital Experience on Cloud Setup en IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup services bestaan uit consultancy op afstand, goede werkwijzen, training en configuratie van de IBM SaaS. Deze services omvatten de volgende activiteiten:

- Assistentie bij het verzamelen van technische vereisten;
- Assistentie bij het configureren van gebruikersbeveiliging, VPN-connectiviteit en enkelvoudige aanmelding (SSO);
- Evaluatie van de implementatieplannen van Klant;
- Advisering omtrent beschikbare documentatie, educatie en ondersteuning; en
- Assistentie bij het coördineren van de teams van IBM en Klant tijdens de aanvankelijke setup.

### 2. Mogelijkheden van IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS

Deze SaaS omvat een enkele vaste ("dedicated") runtime gebruiksomgeving bestaande uit IBM WebSphere Portal en IBM Web Content Manager voor het maken en beheren van webcontent en de gerelateerde werkstromen.

### 3. Mogelijkheden van IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS

Deze SaaS omvat een vaste ("dedicated") Productie runtime gebruiksomgeving, alsmede een Authoring omgeving bestaande uit IBM WebSphere Portal en IBM Web Content Manager voor het maken en beheren van webcontent en de gerelateerde werkstromen.

#### 3.1 Client Success Management Services

IBM verleent maximaal vier (4) uur per week op afstand assistentie bestaande uit Client Success Management voor de IBM SaaS. Deze services omvatten onder meer: advisering omtrent geplande of onvoorziene onderhoudsactiviteiten, assistentie bij het oplossen van storingen ("outages") en advisering omtrent storingen, advisering omtrent nieuwe mogelijkheden en best practices bij de implementatie, introductie van andere IBM-experts (waar van toepassing), vergaren van feedback van Klant over de service en, in het algemeen, fungeren als pleitbezorger van Klant gedurende looptijd van het abonnement.

### 4. Optionele voorzieningen

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity kan worden aangekocht om de rekencapaciteit van de IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS uit te breiden met 2 virtuele CPU's per Instance.

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity kan worden aangekocht om de rekencapaciteit van de IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS uit te breiden met 2 virtuele CPU's per Instance.

## Bijlage B

IBM doet de volgende toezegging inzake het serviceniveau (service level commitment, "SLA") wat betreft de beschikbaarheid van de IBM SaaS, en deze toezegging 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 vormt jegens Klant.

### 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 voor IBM SaaS

Beschikbaarheid van de IBM SaaS-aanbieding IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance 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)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Beschikbaarheid van de IBM SaaS-aanbieding IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance 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)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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 45 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract voor de IBM SaaS-aanbieding IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 45 minuten Downtime = 43.155 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten	= 99,90% Beschikbaarheid = 2% Beschikbaarheidskrediet voor < 99,93% 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 proef-Services.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole, staging of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van een Klant van de IBM SaaS.