

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM dashDB Enterprise

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 voorwaarden ("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 of de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst, 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 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 in het Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) of Transactiedocument van Klant.

### 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

Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand is een pro rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

### 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

Er is op drie manieren technische ondersteuning beschikbaar voor de IBM SaaS:

### 5.1 Free Support

Alle klanten van de IBM SaaS ontvangen Free Support. Elke consument van de door het platform beschikbaar gestelde resources kan op het DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) een vraag posten over elk item dat in de IBM SaaS is gevonden. Voor vragen die op het forum worden gepost, geldt geen SLA (service level agreement) voor het antwoord, noch wordt er enige toezegging gedaan omtrent een mogelijke oplossing. Free Support geeft geen recht op toegang tot ons Support Ticket System. Alle vragen of problemen worden behandeld op het Forum.

### 5.2 Standard Support

Klanten van Standard Support kunnen tickets openen in het Support Ticketing System van IBM. IBM's speciale supportteam classificeert het ticket op basis van de aanvankelijk door Klant gespecificeerde ernst (severity).

Alle door Klanten van Standard Support geopende tickets worden onderzocht met als doel de hoofdoorzaak ervan te vinden. Wanneer er diagnosegegevens vereist zijn om een probleem te isoleren, wordt Klant om toestemming gevraagd voor het openen van logboeken en andere probleembepalingsgegevens uit de applicatie van Klant. Het niet verlenen van toegang tot deze gegevens kan leiden tot vertraging in de probleemoplossing. Zodra de analyse van de hoofdoorzaak (root cause analysis) voltooid is, neemt het team een van de volgende maatregelen:

- a. De hoofdoorzaak is gelegen in de IBM SaaS  
Indien er een ticket is geopend en bij analyse van de hoofdoorzaak wordt vastgesteld dat het een mankement in de IBM SaaS betreft, krijgt het ticket aandacht op basis van de severity die door Klant is opgegeven.
- b. De hoofdoorzaak is gelegen in een service van een Derde  
Services van Derden worden verleend door leveranciers buiten IBM. Ze kunnen worden verleend door afzonderlijke software-entiteiten, partners of ISV's. Indien er een ticket is geopend en bij analyse van de hoofdoorzaak wordt vastgesteld dat het een mankement in een door een Derde geleverde service betreft, is IBM niet verplicht een oplossing aan te bieden.
- c. De hoofdoorzaak is gelegen in een Open-Source of Community service  
Open-Source of Community services worden geleverd door open-source community's buiten IBM. Indien er een ticket is geopend en bij analyse van de hoofdoorzaak wordt vastgesteld dat het een mankement in een Community service betreft, is IBM niet verplicht om een oplossing aan te bieden. IBM zal het ticket sluiten en de klant voor ondersteuning doorverwijzen naar de community of het forum.

### 5.3 Details inzake Technische ondersteuning

#### De Bereikbaarheidstijden voor ondersteuning zijn als volgt:

8:00 – 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 de klant verlangd dat hij gedurende de oplossingsperiode dag en

nacht (24X7) beschikbaar is om ons te helpen het probleem op te sporen. Zo niet, dan wordt het probleem gedegradeerd naar Severity 2.

Voor het verkrijgen van assistentie kunt u elk van de volgende methoden gebruik:

- Ga naar de console van dashDB en klik op de link Bluemix Support in het menu Help. Hiermee gaat u naar de supportportal.
- Ga rechtstreeks naar de supportportal op <https://support.ibmcloud.com>.
- Stuur een e-mail aan [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (vermeld "5377#ticket" in de onderwerpregel, waarbij ticket het ticketnummer is).

Klant bepaalt de severity van het probleem op basis van zijn bedrijfsbehoeften.

## **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 (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 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 dashDB Enterprise is een beheerde service die assistentie biedt bij het ontwikkelen van online analytische verwerking. Inbegrepen in de service is een database waarin, in een gestructureerde indeling, gebruikersgegevens worden opgeslagen. Deze database is toegankelijk via de console van de service en kan via die console worden gemodelleerd volgens de eisen van de gebruiker. De console van de service maakt het voor de gebruiker mogelijk om tabellen te maken, gegevens in de tabellen te laden en query's uit te voeren op de door de gebruiker geladen gegevens. Tools en omgevingen voor het ontwikkelen, opslaan en uitwisselen van analyserapporten zijn inbegrepen in de service. Voorts biedt de service voorbeelden en documenten ter ondersteuning van het maken van de online analyseapplicaties.