

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Cognos Analytics 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 Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

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 aan wie op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of toepassingsserver) 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.
- 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 van de IBM SaaS die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het 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). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Gigabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- Verbintenissen** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

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 worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.2 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.

4. Remote services

De remote service IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud wordt per Verbintenis aangekocht en zal worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief. De remote service is uitsluitend verkrijgbaar voor klanten met gebruiksrechten voor IBM Cognos Analytics Standard on Cloud en/of IBM Analytics Enterprise on Cloud. De remote service omvat tot 50 uur coaching en assistentie, met inbegrip van de begeleide identificatie van een initieel gebruiksvoorbeeld van IBM Cognos Analytics on Cloud, coaching voor de IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) voor Cognos Analytics, begeleiding met betrekking tot bewezen werkwijzen voor rapporten, dashboards en modellen van IBM Cognos Analytics, assistentie bij het maken van verbinding met een bestaande ondersteunde gegevensbron en begeleiding bij het beheer IBM Cognos Analytics. Services die hierboven niet zijn beschreven, vallen buiten het bestek van de aanbieding. De remote service moet worden gebruikt binnen 90 dagen na beschikbaar te zijn gesteld.

5. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de Cloud Service begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de Cloud Service, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de Cloud Service automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de Cloud Service 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 Cloud Service op maandelijks basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de Cloud Service tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

6. Technische ondersteuning

Tijdens de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend zoals uiteengezet op http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: 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

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een functie 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
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: 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 Aanmaak van accounts en toegang

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar account-ID en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

7.2 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.

7.3 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

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

De IBM SaaS wordt op IBM SoftLayer gehost en Klanten van de IBM SaaS krijgen toegang tot de meest actuele functionaliteit van IBM Cognos Analytics voor het ontwikkelen van dashboards, interactieve rapporten, analyses op maat en ad-hoc query's, het aanmaken van nieuwe rapporten, het zien van geplande rapporten en het consumeren van actieve rapporten via een webbrowser. De IBM SaaS verzorgt interactieve OLAP-verkenning en maakt het voor een klant mogelijk om een veelheid aan rapporttypen aan te maken en op te maken, zoals lijsten, kruistabellen, diagrammen en rapporten in de stijl van jaarrekeningen. De IBM SaaS maakt de consumptie van rapporten mogelijk op een breed spectrum aan mobiele apparaten, waaronder Apple iPhone, Android en tablets.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

De IBM SaaS biedt gebruikers toegang tot IBM Cognos Analytics voor productief gebruik. De SaaS staat maximaal 100 GB aan opslag toe voor content die door gebruikers is gegenereerd.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Deze IBM SaaS bestaat uit een eenmalig abonnement met een vaste looptijd van drie maanden. De IBM SaaS staat maximaal 100 GB aan opslag toe voor content die door gebruikers is gegenereerd.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

De IBM SaaS staat maximaal 250 GB aan opslag toe voor content die door gebruikers is gegenereerd, alsmede ten minste drie (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (aanvullende Report Servers kunnen worden aangekocht in de vorm van een add-on). Voorts omvat de IBM SaaS een afzonderlijke omgeving met een instance van de IBM SaaS voor pre-productief gebruik, alsmede het gebruik van een snelle 10 Gbps Direct Link tussen SoftLayer en de ISP van Klant.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

De SaaS wordt gehost op bare-metal servers en staat maximaal 500 GB aan opslag toe voor content die door gebruikers is gegenereerd, alsmede ten minste vijf (5) IBM Cognos Analytics Report Servers (aanvullende Report Servers kunnen worden aangekocht in de vorm van een add-on). Voorts omvat de IBM SaaS een afzonderlijke omgeving met een instance van de IBM SaaS voor pre-productief gebruik, alsmede het gebruik van een snelle 10 Gbps Direct Link tussen SoftLayer en de ISP van Klant.

1.5 Optionele Add-ons

De volgende Add-ons zijn uitsluitend verkrijgbaar voor Klanten die recht hebben op de aanbiedingen IBM Cognos Analytics Standard on Cloud en IBM Cognos Analytics on Cloud:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

Deze optionele IBM SaaS verzorgt de levering van één (1) aanvullende component IBM Cognos Analytics Report Server. De IBM Cognos Report Server beeldt rapporten af in PDF, HTML, XLS, XML en CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

Deze optionele IBM SaaS biedt 250 GB aan aanvullende opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd, bovenop het maximum dat is vastgesteld voor de aangekochte IBM SaaS-aanbieding.

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 u 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;
 - Events 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 Event te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Event.
- 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 Event 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

De beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract wordt voor elke toepasselijke aanbieding afzonderlijk beschreven:

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Beschikbaarheid tijdens een maand onder contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
Kleiner dan 95%	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Beschikbaarheid tijdens een maand onder contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
95,0% – 98,99%	2%
Kleiner dan 95%	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

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

<p>Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 476 minuten Downtime = 42.724 minuten</p> <hr/> <p>Totaal 43.200 minuten</p>	<p>= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Standard & 5% Beschikbaarheidskrediet voor Enterprise voor een beschikbaarheid van 98,8% tijdens de Maand Onder Contract</p>
--	---

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.