

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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.
- Duizend Events** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. De gebruiksrechten voor Duizend Events zijn gebaseerd op het aantal malen dat een bepaalde event voorkomt in verband met het gebruik van de IBM SaaS, gemeten in pakketten van duizend stuks. De gebruiksrechten voor Duizend Events zijn specifiek voor de IBM SaaS, en het type event kan niet worden omgewisseld, uitgewisseld of samengevoegd met andere gebruiksrechten voor Duizend Events van een andere IBM SaaS of een ander type events. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke event die optreedt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- Event** – voor deze IBM SaaS wordt een Event gedefinieerd als een Mastertransactie, gemeten in pakketten van duizend stuks. Een Mastertransactie is een set instructies, gestart door een applicatie buiten het programma (bijvoorbeeld: een webkanaal voor zakelijk bankieren of een kanaal voor handmatige bericht invoer) of getriggerd door een event in het programma (bijvoorbeeld: zich herhalende betalingen of een tijdstip waarop bulkverwerking wordt gestart). De Mastertransactie stuurt de bijbehorende bedrijfsactiviteit en de logische werkeenheid aan, met inbegrip van alle updates en events die samenhangen met de diverse verwerkingsstappen, en eindigt wanneer de laatste instructie naar een externe applicatie is gezonden of wanneer de verwerkingscyclus voltooid is. Tijdens de verwerkingscyclus zorgt een Mastertransactie ervoor dat er onderliggende Transacties worden gestart.

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 rato verschuldigde bedragen 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. 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

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er telefonisch of via e-mail technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend. 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 aanbidding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

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.	Bericht van Klant binnen 15 minuten	24x7
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.	Bericht van Klant binnen 15 minuten	Plaatselijke 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.	Geen bericht vereist	Plaatselijke kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Geen bericht vereist	Plaatselijke kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het Amerikaanse Ministerie van Handel 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/>.

6.2 Bescherming van persoonsgegevens

IBM en Klant zijn elk verantwoordelijk voor het nakomen van hun respectievelijke plichten onder de wetgeving inzake bescherming van persoonsgegevens die van toepassing is op de persoonsgegevens (zoals gedefinieerd in de desbetreffende wetgeving) welke onder deze Overeenkomst door IBM voor Klant zijn opgeslagen of worden verwerkt ("Klantgegevens"). Door deze Overeenkomst te bekrachtigen, benoemt Klant IBM tot gegevensverwerker van Klantgegevens. Klant blijft als enige verantwoordelijk voor het bepalen van het doel en de middelen voor het verwerken van Klantgegevens door IBM onder deze Overeenkomst, waaronder begrepen de vraag of dergelijke verwerking overeenkomstig de instructies van Klant niet inhoudt dat IBM de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming overtreedt. IBM en Klant verklaren beide dat ze geen onderzoek doen naar de stappen die de ander neemt om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Niets in deze Overeenkomst weerhoudt IBM of Klant ervan de door hem noodzakelijke geachte stappen te ondernemen om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Klant verklaart er als enige verantwoordelijk voor te zijn om vast te stellen of de in deze Overeenkomst gespecificeerde beveiligingsmaatregelen in technische en organisatorische zin voldoende zijn om de Klantgegevens te beschermen zoals voorgeschreven door de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. IBM is niet verplicht beveiligingsmaatregelen betreffende Klantgegevens uit te voeren of na te leven anders dan die welke in deze Overeenkomst zijn gespecificeerd en in zijn hoedanigheid van Verwerker van Klantgegevens; IBM zal Klantgegevens verwerken zoals gespecificeerd in deze Overeenkomst en zoals IBM naar redelijkheid noodzakelijk of passend acht voor het verlenen van de services. Klant is er als enige verantwoordelijk voor om vast te stellen of enige verplaatsing onder deze Overeenkomst, door IBM of door Klant zelf, van Persoonsgegevens over de landsgrenzen heen, in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

6.3 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.

6.4 Verklaring van Beveiligingsprocedures

De beveiliging van IT-systemen behelst het beschermen van systemen en informatie middels preventie, detectie en reactie op ongeoorloofde toegang van binnen of buiten uw onderneming. Ongeoorloofde toegang kan ertoe leiden dat informatie wordt gewijzigd, vernietigd of misbruikt, of dat uw systemen worden misbruikt om anderen aan te vallen. Zonder een allesomvattende aanpak van de beveiliging mag geen enkel IT-systeem of -product als volledig veilig worden beschouwd, en geen enkel afzonderlijk product of afzonderlijke beveiligingsmaatregel kan onbevoegde toegang volkomen effectief voorkómen. IBM-systemen en -producten zijn erop ontworpen dat ze deel uitmaken van een allesomvattende beveiligingsaanpak, waarbij noodzakelijkerwijs aanvullende operationele procedures betrokken zijn, en zijn in veel gevallen het meest effectief in combinatie met andere systemen, producten of diensten. IBM garandeert niet dat systemen of producten immuun zijn voor kwaadwillig of illegaal optreden van enige partij.

6.5 Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau

De doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau geven een streven aan en vormen geen garantie voor Klant. In geval IBM de doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau niet haalt, heeft Klant geen recht op terugbetaling of krediet en staan Klant geen andere verhaalsmogelijkheden ter beschikking.

Service	Doelstelling
Omlooptijd batchverwerking	90% van alle transactiebatches wordt volledig verwerkt binnen 60 minuten na ontvangst.
Reactie op e-mails	95% van de e-mails die naar de gemeenschappelijke supportmailbox van IBM worden gezonden, worden binnen 24 uur (kantooruren) beantwoord.
24x7 Help Desk Reactietijd op oproepen	IBM's 24x7 Help Desk antwoordt binnen 60 seconden op telefonische oproepen.
Security Management	<ul style="list-style-type: none">• IBM's PCI-DSS Level 1 Certificering wordt ten minste eenmaal jaarlijks verlengd.• IBM zal ernstige (High Severity) zwakke plekken in de beveiliging binnen 10 dagen verhelpen.• IBM zal minder ernstige (Low Severity) zwakke plekken in de beveiliging binnen 30 dagen verhelpen.
Beschikbaarheid van Pre-Productie systeem	<ul style="list-style-type: none">• Beschikbaar om 24x7 door klanten te worden getest• Pre-Productie systeem is buiten normale Centraal-Europese kantooruren onbemand.• Incidenten met Pre-Productie systeem worden standaard behandeld als Severity 3.

Bijlage A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway verzorgt de connectiviteit met ontwikkel-, pre-productie- en productieomgevingen. De functionaliteit omvat:

- PCI-kluis (Payment Card Industry), een faciliteit voor de veilige opslag van gevoelige betalingsgegevens
- Betalingsgateway die de routing, switching en verwerking van betalingstransacties met derde-partij verwerkers verzorgt
- Virtuele terminal: een webtool voor de inning van betalingen in callcenters, voor kredietbeheer en voor back-office betalingsafhandeling
- Authenticatie ontworpen met beveiligingsvoorzieningen
- Tools voor fraudepreventie
- Mogelijkheden voor het genereren van rapporten
- Documentatie

2. Aanvullende in rekening te brengen componenten

Klant dient IBM Payments Gateway aan te kopen in combinatie met ten minste één (1) van de volgende IBM SaaS Payment-aanbiedingen:

a. IBM Payments Gateway API Payment

De functionaliteit behelst het volgende:

- Transacties worden verzonden via een API die bestaat uit een set webservices die bedoeld zijn om de integratie met clientsystemen te vereenvoudigen. De API biedt een enkele interface voor mondiale betalingen met banken en verwerkers in een groot aantal landen en een groot aantal valuta's.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

De functionaliteit behelst het volgende:

- De transacties worden verzonden via de Hosted Payment Page (HPP), een grafische gebruikersinterface voor de inning van betalingen en het beheer van wallets, ontworpen om te worden geïntegreerd in websites, sites voor mobile commerce, smartphone apps, callcenter applicaties en back-office inningssystemen. De Hosted Payment Page is ontworpen voor levering in een inline HTML-frame (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

De functionaliteit behelst het volgende:

- Transacties worden verzonden via de JSON-interface (JavaScript Object Notation) die bedoeld is om de ontwikkeling van betalingsfuncties in native smartphone applicaties eenvoudiger te maken.
- De JSON-interface biedt een set betalings-API's die worden uitgevoerd met behulp van HTTP-methoden op de gerelateerde URL, met gegevens aangeleverd in JSON-indeling.

De volgende IBM Payments Gateway-aanbiedingen kunnen desgewenst worden aangekocht:

d. IBM Payments Gateway Settlement

De functionaliteit behelst het volgende:

- Transacties, die betalingsgegevens bevatten om vereffening van de transactie mogelijk te maken, worden vanaf een verkoper verzonden naar de financiële instelling van een koper.

Bijlage B

IBM biedt zijn klanten deze Service Level Agreement (SLA), welke van toepassing is indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant, aan onder de volgende voorwaarden:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de Abonnementperiode aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. De SLA is geen garantie.

1. Definities

- a. **Servicekrediet** – betekent de vergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Servicekrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet ten opzichte van een toekomstige factuur voor de IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- c. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige kalendermaand gedurende de Abonnementperiode van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de Cloud Service die Klant gerechtigd is te gebruiken, niet beschikbaar is. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - (1) Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - (2) Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
 - (3) Problemen met content, apparatuur of applicaties die Klant in combinatie met de IBM SaaS gebruikt, of software, hardware of andere technologie van derden;
 - (4) Verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms na te leven, of systeembeheer-, opdracht- of programmeerfouten van Klant;
 - (5) Door Klant veroorzaakte schending van de beveiliging of door Klant uitgevoerde beveiligingstests; of
 - (6) Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- e. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald serviceniveau niet wordt gehaald.
- f. **Responstijd** – betekent de tijd die verstrijkt vanaf het moment dat de Web Services CheckoutStartSession en/of CardAuthorize een aanvraag ontvangen op het ingangspunt voor de systemen van IBM tot het moment waarop de reactie van de webservice van IBM wordt teruggezonden aan Klant.

2. Krediet

Teneinde een Claim in te dienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket (zoals gedefinieerd in de sectie Technische Ondersteuning) van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor het 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 realiseren van een oplossing.

Een Claim voor een Servicekrediet moet worden ingediend binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract waarin de Claim ontstond.

- a. IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern zoals van toepassing op het overeenkomstige serviceniveau dat is aangegeven in de onderstaande tabellen. Het Servicekrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt voor het eerst met de Downtime te zijn geconfronteerd.

- Indien Klant meldt dat er gelijktijdig Gebeurtenissen van Web Services, Hosted Payment Page en Virtuele Terminal optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Downtime als een enkele periode van Downtime, en niet als afzonderlijke periodes van Downtime.
- Indien Klant meldt dat er gelijktijdig Gebeurtenissen van Responstijd Downtime van de Web Services CheckoutStartSession en CardAuthorize optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Responstijd Downtime als een enkele periode van Responstijd Downtime, en niet als twee afzonderlijke periodes van Responstijd Downtime.

Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Servicekrediet toe op basis van het behaalde serviceniveau gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabellen. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Servicekredieten voor dezelfde Gebeurtenis(sen) in dezelfde Maand Onder Contract.

- b. 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 Servicekrediet 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%.

Het totale Servicekrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is niet hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

3. Serviceniveaus

3.1 Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

De interfaces van IBM's Web Services, Hosted Payment Page en Virtuele Terminal zijn ten minste 99,95% van de tijd beschikbaar voor Klant tijdens een Maand Onder Contract.

Percentage Beschikbaarheid (tijdens een Maand Onder Contract)	Servicekrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract tijdens welke de Web Services, Hosted Payment Page en Virtuele Terminal beschikbaar zijn voor Klant en reageren op aanvragen van Klant, gedeeld door het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract.

3.2 Responstijd van IBM Web Service tijdens een Maand Onder Contract

IBM biedt de volgende SLA's voor Responstijden aan:

3.2.1 Mediaan Responstijd voor IBM Web Service

De mediaan IBM Responstijd voor de Web Services CheckoutStartSession en CardAuthorize bedraagt minder dan 100 milliseconden.

De IBM Responstijd voor een bepaalde Web Service wordt gemeten als de tijd die verstrijkt vanaf het moment waarop de aanvraag van de Web Service op het ingangspunt voor het systeem van IBM wordt ontvangen tot het moment waarop de reactie van de IBM Web Service wordt teruggezonden naar Klant, verminderd met de eventuele tijd gedurende welke het systeem van IBM heeft gewacht op reacties van downstream Derde Partij Verwerkers.

De doelstelling inzake het serviceniveau wordt berekend als de mediaan IBM Responstijd voor de Web Services CheckoutStartSession resp. CardAuthorize, gemeten over alle aanvragen van dergelijke Web Services in een bepaalde Maand Onder Contract.

Mediaan Responstijd (tijdens een Maand Onder Contract)	Servicekrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 seconde	10%

3.2.2 99% Responstijd voor IBM Web Service

99% van de Web Services CheckoutStartSession en CardAuthorize heeft een IBM Responstijd van minder dan 1 seconde.

De IBM Responstijd wordt op dezelfde manier berekend als de bovenstaande Mediaan Responstijd IBM Web Service.

De doelstelling inzake het serviceniveau wordt berekend als de IBM Responstijd van 99 percentiel van de Web Services CheckoutStartSession resp. CardAuthorize, gemeten over alle aanvragen van dergelijke Web Service in een bepaalde Maand Onder Contract.

99% Responstijd (tijdens een Maand Onder Contract)	Servicekrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
> 1 seconde	2%
> 5 seconden	6%
> 10 seconden	10%

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 of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van een Klant van de IBM SaaS.
- Claims voor Servicekrediet op basis van de Responstijd wanneer er voor dezelfde periode een outage voor het serviceniveau op basis van de beschikbaarheid is vastgesteld.