

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Case Manager on Cloud

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/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 Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS is verkrijgbaar onder de in het Transactiedocument gespecificeerde maateenheid voor verschuldigde bedragen:

- a. **Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die 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 meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. **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.
- c. **Terabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Terabyte is 2 tot de 40ste macht bytes. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Terabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht 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

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 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 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 via e-mail en de ondersteuningsportal 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 aanbieding.

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.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u 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 de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	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

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Toegang door Externe Gebruikers

IBM Case Manager External ondersteunt het gebruik van de IBM SaaS door "Externe Gebruikers". Een Externe Gebruiker is een unieke persoon, niet in dienst van, betaald door of optredend namens Klant, 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. Een persoon die in dienst is van Klant of door Klant wordt betaald, maar die zich niet binnen de reikwijdte van die relatie toegang verschaft tot de IBM SaaS, kan een Externe Gebruiker zijn. Een gebruiksrecht voor een Externe Gebruiker is uniek voor die Externe Gebruiker en mag niet gemeenschappelijk worden gebruikt, noch aan iemand anders worden toegewezen anders dan voor de permanente overdracht van het gebruiksrecht op een andere persoon.

Klant is verantwoordelijk voor deze Externe Gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Externe Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, en b) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Externe Gebruikers.

6.2 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 beschikbaar is gesteld 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.

6.3 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.

6.4 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.

Bijlage A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) is ontworpen om content, processen en kenniswerkers samen te brengen, zodat zaken in een managed cloud-omgeving betere uitkomsten opleveren.

1. Overzicht van de Service

IBM Case Manager on Cloud biedt:

- IBM Content Navigator om toegang te krijgen tot geavanceerde casemanagement applicaties
- Contentgericht casemanagement dat kenniswerkers of bedrijfsanalisten de mogelijkheid biedt om:
 - Met behulp van Case Builder snel en eenvoudig nieuwe zaakoplossingen te ontwerpen en uit te proberen.
 - Gebruik te maken van bijgeleverde voorbeelden van OOTB-oplossingssjablonen,
 - Zaakeigenschappen, gebruikersrollen, in-boxes, documenttypen en pagina- en datalayouts te maken en te onderhouden.
 - Te werken met ingebedde bedrijfsregels, welke de ontwikkelprocessen binnen de Case Manager Builder-omgeving eenvoudiger maken.
 - Zaaktaken en de bijbehorende onderliggende werkstromen te maken.
 - De Case Client-runtime te gebruiken voor de weergave van oplossingen gemaakt door Case Builder.
 - Toegang te krijgen tot de bijgeleverde, binnen Content Navigator werkende gebruikersinterface.
 - Toegang te krijgen tot de Case Administrator voor het implementeren en beheren van oplossingen.
 - Case Monitor en Case Analyzer om actuele en historische rapportage omtrent zaken te verzorgen.
 - Toegang te krijgen tot bijgeleverde zaak- en content-API's om oplossingen te verbreden.
 - Volledig, onbeperkt gebruik te maken van Case Foundation ten behoeve van actief beheer van content en zaakwerkstromen.
 - Volledig, onbeperkt gebruik te maken van FileNet Content Manager en de bijbehorende ECM-repository.
- Een veilige, single-tenant infrastructuur, ten behoeve van high-availability beschikbaar gesteld op twee datacenters
- Replicatie van productiedata naar een secundaire locatie, ondersteuning voor disaster recovery
- Een veilige, single-tenant private infrastructuur, ten behoeve van high-availability beschikbaar gesteld op twee datacenters
- 24x7 monitoring van de productieomgeving

2. Vereiste gebruiksrechten

Klant dient een abonnement op een basisservice-offering aan te kopen, alsmede gebruiksrechten voor Storage en Gebruikers, zoals hieronder gedefinieerd.

2.1 Gebruiksrechten voor basisservice-offering

In elke Instance van een basisservice-offering is een ontwikkelomgeving inbegrepen, uitsluitend bedoeld voor het ontwikkelen en testen van applicaties op maat. Deze ontwikkelomgeving mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden.

2.1.1 Case Manager Department

Deze IBM SaaS is bedoeld ter ondersteuning van kleine organisaties of afdelingen. Binnen de onderstaande parameters ondervindt Klant optimale prestaties van de IBM SaaS:

- Werk aan maximaal 300.000 nieuwe zaken per jaar;
- Invoer en opslag van maximaal 20.000 Case Artifact-documenten per dag; en
- Maximaal 300 gelijktijdige kenniswerkers die actief aan het werk zijn en maximaal 1000 zaken per dag afhandelen.

2.1.2 Case Manager Division

Deze IBM SaaS is bedoeld ter ondersteuning van middelgrote organisaties. Binnen de onderstaande parameters ondervindt Klant optimale prestaties van de IBM SaaS:

- Werk aan maximaal 1.500.000 nieuwe zaken per jaar;
- Invoer en opslag van maximaal 100.000 Case Artifact-documenten per dag; en
- Maximaal 2000 gelijktijdige kenniswerkers die actief aan het werk zijn en maximaal 5000 zaken per dag afhandelen.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Deze IBM SaaS is bedoeld ter ondersteuning van grote organisaties. Binnen de onderstaande parameters ondervindt Klant optimale prestaties van de IBM SaaS:

- Werk aan maximaal 3.000.000 nieuwe zaken per jaar;
- Invoer en opslag van maximaal 200.000 Case Artifact-documenten per dag; en
- 5000 gelijktijdige kenniswerkers die actief aan het werk zijn en maximaal 10.000 zaken per dag afhandelen.

2.2 Gebruiksrechten voor Storage

Klant dient voldoende gebruiksrechten aan te kopen voor Case Manager Storage die bij de geselecteerde instance wordt geconfigureerd.

2.3 Gebruiksrechten voor Gebruikers

Klant dient Case Manager gebruiksrechten aan te kopen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker aan wie toegang tot de IBM SaaS wordt verleend.

3. Optionele gebruiksrechten

3.1 Case Manager External

Klant kan Case Manager gebruiksrechten aankopen voor elke unieke Externe Gebruiker aan wie toegang tot de IBM SaaS wordt verleend.

3.2 Case Manager Development Environment

Client kan een afzonderlijke instance aankopen voor test- en ontwikkelingsdoeleinden. De Case Manager Development Environment is uitsluitend bedoeld voor ontwikkel- en testwerkzaamheden. Deze ontwikkelomgeving mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden.

- De ontwikkelomgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.
- Bij de ontwikkelomgeving wordt 500 GB aan opslag geleverd. Indien er meer opslag vereist is, kan Klant aanvullende gebruiksrechten voor Case Manager Storage aankopen.

4. Bedrijfscontinuïteit

De IBM SaaS is geconfigureerd voor de ondersteuning van de hieronder gedefinieerde doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit (business continuity objectives). Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit dragen ertoe bij dat de cruciale bedrijfsfuncties van een organisatie binnen een redelijk korte tijd na een calamiteit op de primaire computerlocatie en met zo min mogelijk verlies van gegevens, in een operationele toestand worden teruggebracht. Zodra is vastgesteld dat een incident op de primaire computerlocatie een failover naar de secundaire locatie rechtvaardigt, worden er door IBM de bedrijfscontinuïteitsplannen en aanverwante activiteiten uitgevoerd ter ondersteuning van de hieronder aangegeven doelstellingen inzake noodherstel (recovery point objective en recovery time objective).

Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit	
Recovery Point Objective	4 uur
Recovery Time Objective	4 aaneengesloten uren

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 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 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 vereisten inzake 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.
 - (7) Fouten waarvoor uit analyse van de hoofdoorzaak blijkt dat ze voortvloeien uit wezenlijke handelingen of nalatigheden van Klant
- 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. 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%.
- e. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan vijftig procent (50%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de IBM SaaS hebt betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
Minder dan 99,0%	5%
Minder dan 97,0%	10%
Kleiner dan 95%	25%
Kleiner dan 90%	50%

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 440 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 440 minuten Downtime = 42.760 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 98,98% 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 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.