

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Marketing 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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- Toegang** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Toegang is het recht om gebruik te maken van de IBM SaaS. Klant dient een enkel gebruiksrecht tot Toegang te verkrijgen om tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant, gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- Event** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. De gebruiksrechten voor Events zijn gebaseerd op het aantal malen dat een bepaalde event voorkomt in verband met het gebruik van de IBM SaaS. De gebruiksrechten voor Events zijn specifiek voor de IBM SaaS, en het type event kan niet worden omgewisseld, uitgewisseld of samengevoegd met andere gebruiksrechten voor 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.
- 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 applicatieserver) 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.

- d. **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.
- e. **Verbinding** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Verbinding is een link of koppeling van een database, applicatie, server of welk ander type apparaat dan ook met de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Verbindingen dat is of wordt gemaakt met de IBM SaaS tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- f. **Databaserecord** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Databaserecord is een verzameling velden in een database die verwant zijn aan een enkele entiteit en toegankelijk zijn als een enkele eenheid. Elk gebruiksrecht voor Duizend Databaserecords vertegenwoordigt Duizend Databaserecords. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Duizend Databaserecords te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Databaserecords dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.

### 3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

#### 3.1 Verschuldigde bedragen voor setup

Er geldt een eenmalig bedrag voor setup, volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het Transactiedocument. Op basis van de gekozen IBM SaaS basisaanbieding zorgt de overeenkomstige verplichte setupservice ervoor dat Klant in gereedheid wordt gebracht voor gebruik van de geselecteerde IBM SaaS-aanbieding. De volgende setupservices zijn beschikbaar:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Indien er gebruiksrechten van Geautoriseerde Gebruikers voor IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users worden besteld, wordt de volgende setupservice gefactureerd volgens het tarief en de betalingstermijn zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

#### 3.2 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.

#### 3.3 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.

Klant wordt elke maand achteraf gefactureerd voor overschrijding, tegen het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde tarief voor overschrijding, totdat de totale som is bereikt. Dergelijke overschrijdingsbedragen zijn verschuldigd bovenop het maandelijkse basisbedrag voor gebruiksrechten.

Indien de Abonnementperiode langer is dan 12 maanden, wordt het totaal aantal gebruiksrechten gebaseerd op 12 maandelijkse meetperioden. Na de 12e maandelijkse meetperiode wordt het totaal teruggezet op nul. De overschrijdingsbedragen voor de volgende 12 maandelijkse meetperioden zijn pas verschuldigd wanneer het feitelijke gebruik van interacties het totaal aantal interacties waarop Klant voor de desbetreffende 12 maandelijkse meetperioden recht heeft, overschrijdt.

Voor Klanten die gebruikmaken van opstartperioden (ramp periods) wordt elke periode op dezelfde manier behandeld als de abonnementsperiode en voor hen gelden dezelfde uitgangspunten.

Indien de Abonnementperiode korter is dan 12 maanden of indien er in een Abonnementperiode minder dan 12 maandelijkse meetperioden resteren, wordt het aantal in een abonnement resterende gebruiksrechten gebruikt voor het totaal aantal interacties waarop Klant recht heeft.

a. Voorbeeld 1:

Klant heeft een Abonnementperiode van 12 maanden en heeft 10 aanvullende Geautoriseerde Gebruikers verworven onder het gebruiksrecht voor IBM Marketing Cloud – Additional User. Indien Klant vóór het einde van de Abonnementperiode van 12 maanden meer dan 10 Geautoriseerde Gebruikers activeert, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en wordt al het gebruik in de komende maanden achteraf gefactureerd tot het einde van de Abonnementperiode.

b. Voorbeeld 2:

Klant heeft een Abonnementperiode van drie jaar en heeft 10 aanvullende Geautoriseerde Gebruikers verworven onder het gebruiksrecht voor IBM Marketing Cloud – Additional User. Indien Klant vóór het einde van de eerste periode van 12 maanden meer dan 10 Geautoriseerde Gebruikers activeert, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en al het gebruik tot het einde van de periode van 12 maanden. Aan het eind van elke periode van 12 maanden wordt de gebruiksteller teruggezet op nul. Indien Klant vóór het einde van de volgende periode van 12 maanden meer dan 10 Geautoriseerde Gebruikers activeert, wordt Klant in de volgende maand gefactureerd voor het extra aantal en wordt al het gebruik in de komende maanden achteraf gefactureerd tot de gebruiksteller weer wordt teruggezet op nul of tot het einde van de resterende Abonnementperiode.

### **3.4 Bedragen voor Betaling per Gebruik**

Klant kan IBM Marketing Cloud Standard gebruiken, gemeten per 1000 Events, kan IBM Marketing Cloud B2B Standard gebruiken, gemeten in stappen van 10.000 Databaserecords, en kan IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens gebruiken, gemeten in stappen van 100.000 Events, dit alles op basis van betaling per gebruik ("pay per use"). Klant wordt gefactureerd voor het aantal in een maand gebruikte Events of Databaserecords, zoals van toepassing, tegen het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

## **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 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**

Gedurende de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

## **6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen**

### **6.1 Enabling Software**

Deze IBM SaaS-aanbieding kan door IBM of een derde partij geleverde Enabling Software bevatten. Indien Klant Enabling Software downloadt of installeert, verklaart Klant de desbetreffende Enabling Software niet te zullen gebruiken voor enig ander doel dan het bevorderen of mogelijk maken van de toegang tot, en het gebruik van, IBM SaaS. Indien dergelijke Enabling Software ten tijde van het

installeren of downloaden wordt aangeboden met een afzonderlijke licentieovereenkomst (bijvoorbeeld de IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs, ("ILAN") of een andere licentieovereenkomst van IBM of een derde partij), wordt het gebruik ervan beheerst door de afzonderlijke overeenkomst in kwestie. Klant gaat akkoord met de desbetreffende bepalingen door akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden of door de Enabling Software te downloaden, te installeren of te gebruiken.

## **6.2 EU-recht inzake gegevensbescherming**

Indien Klant Persoonsgegevens beschikbaar stelt aan de IBM SaaS, wordt Klant, wat betreft de relatie tussen Klant en IBM, beschouwd als de enige voor de verwerking van Persoonsgegevens verantwoordelijke partij en stelt Klant IBM aan als verwerker voor het verwerken (zoals deze termen zijn gedefinieerd in EU Richtlijn 95/46/EC) van de desbetreffende Persoonsgegevens. IBM zal dergelijke Persoonsgegevens slechts verwerken voor zover noodzakelijk voor het beschikbaar stellen van de IBM SaaS overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden. IBM zal zich naar redelijkheid coöperatief opstellen ten aanzien van de naleving door Klant van diens wettelijke verplichtingen, met inbegrip van het aan Klant verlenen van toegang tot de Persoonsgegevens. Klant gaat ermee akkoord dat IBM de aan de IBM SaaS beschikbaar gestelde Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, over landsgrenzen heen mag verplaatsen ter verwerking door IBM in de Verenigde Staten. Indien IBM een wijziging doorvoert in de wijze waarop IBM Persoonsgegevens verwerkt of beveiligd en een dergelijke wijziging ertoe leidt dat Klant niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming, kan Klant de desbetreffende IBM SaaS beëindigen binnen dertig (30) dagen nadat IBM Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld.

## **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 Distributielijsten**

Klant zal in verband met de IBM SaaS geen gebruik maken van enige distributielijst waarop personen voorkomen die geen toestemming hebben gegeven om op een dergelijke lijst te worden geplaatst ten behoeve van het ontvangen van e-mailberichten die specifiek afkomstig zijn van Klant, tenzij Klant een bestaande zakelijke of persoonlijke relatie heeft met de personen in kwestie. Het gebruik van met behulp van gelieerde marketingpraktijken gegenereerde lijsten of gegevens is in alle gevallen uitdrukkelijk verboden. Klant is verplicht om in elk bericht een geldig opzeggingsmechanisme ("opt-out") op te nemen.

## **6.5 Geen wederverkoop**

Het recht van Klant om de IBM SaaS te gebruiken, is een persoonlijk recht van Klant. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IBM mag Klant de IBM SaaS niet doorverkopen, noch enige derde (anders dan werknemers of contractanten die namens Klant werken) toegang verlenen tot de IBM SaaS.

## **6.6 Gegevensretentie**

Bepaalde gegevenselementen van de IBM SaaS zullen als volgt beschikbaar zijn binnen de IBM SaaS: e-mailberichten en content, niet-gebruikte of inactieve databases en sjablonen – 450 dagen; webtracking voor bekende bezoekers – 180 dagen; webtracking voor anonieme bezoekers – 30 dagen; en Universele Gedragingen – 180 dagen (de "Gegevensretentieperiode"). Deze gegevenselementen kunnen uit het netwerk en de systemen van IBM worden verwijderd nadat de Gegevensretentieperiode afgelopen is, en in alle gevallen mag IBM alle exemplaren van deze gegevenselementen, alsmede alle andere gerelateerde gegevens van Klant, 30 dagen na afloop of beëindiging van de Abonnementperiode vernietigen. Van alle voor gebruik in samenhang met de IBM SaaS aangeleverde content bewaart Klant backupkopieën.

## **6.7 Kennisgevingen inzake code van derden**

De IBM SaaS bevat de volgende software die niet mag worden gebruikt voor Kwaadaardige doeleinden: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson en packtag.

## Bijlage A

IBM Marketing Cloud is een cloud-based platform voor digitale marketing dat marketeers in staat stelt om met behulp van de volgende mogelijkheden rendement te halen op hun investering:

- Ontwerp en automatisering van een consistente ervaring op meerdere kanalen: e-mail, mobile, internet en sociale media.
- Gebruik van analytics ter ondersteuning van marketingbeslissingen en klantbetrokkenheid.
- Verbetering van de ROI middels een cloud-based platform voor digitale marketing dat kan worden geïntegreerd met de gegevensbronnen en applicaties van Klant.

IBM Marketing Cloud omvat de volgende nieuwe oplossingspakketten en -services die aansluiten bij de onder marketeers bestaande behoefte om het aankoopproces eenvoudiger te maken.

### 1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard geeft marketeers meer inzicht in het consumentengedrag en maakt het mogelijk om gepersonaliseerde interacties met een hogere conversieratio aan te bieden.

- Marketingdatabase: Verzamelen van allesomvattende klantendata in één bron en inzetten van die data voor de aansturing van geautomatiseerde campagnes en gepersonaliseerde communicatie.
- Segmentering: Gebruik van data over onder meer gedragspatronen, profielen en voorkeuren, voor het uitvoeren van query's en het verfijnen van de doelgroep. Desgewenst kunnen deze segmenteringsquery's worden geïntegreerd met uw marketingstrategie, zodat u uw doelgroep uiterst boeiende, gepersonaliseerde content kunt aanbieden.
- Content Builder: Een intuïtieve, web-based editor die u in staat stelt content aan te maken en te bewerken in de applicatie, met point-and-click-toegang tot functies zoals onder meer linktracing, personalisatie en dynamische content.
- Dynamische Content: Aanmaak van berichten (rechtstreeks in de lopende tekst) die relevant en specifiek zijn voor elke consument, met behulp van een intuïtieve point-and-click-interface.
- A/B Testing: Verzenden van testmails voor het testen van de onderwerpregel, de naam van de afzender en de content-elementen; nagaan welk element de beste respons oplevert en de best presterende e-mails verzenden naar contactpersonen.
- E-mail: Aanmaak en verzending van e-mails met relevante en boeiende content.
- Mobile Push: Levering van gepersonaliseerde berichten, door data van mobiele apps te combineren met rijk geschakeerde informatie uit consumentenprofielen.
- Social Share: Het delen van uw e-mailmarketingboodschap op sociale netwerksites en het opstellen van gedetailleerde rapporten met resultaten.
- Landing page: Point-and-click-toegang voor het aanmaken van campagne-specifieke pagina's en webformulieren op maat.
- Behavioral Analytics: Zodanige bewerking van de resultaten van mailings dat er trends en klantensegmenten zichtbaar worden; definitie van klantensegmenten en selectie van maateenheden voor de aanmaak van kruistabellen en rapporten, en nabewerking van rapporten middels het toevoegen of verwijderen van velden, het aanpassen van maateenheden en het sorteren en ordenen van kolommen.
- Campagnerapporten: Aanmaak van geaggregeerde en gedetailleerde rapportagegegevens over e-mails die naar consumenten zijn verzonden. De maateenheden voor rapportage zijn: aantal malen geopend ("openingen"), conversies, rich media, aantal malen doorgestuurd ("forwards") en click-stream gegevenstoegang.
- Email Insights: Maakt het voor gebruikers mogelijk om een preview van de "look and feel" van mailings te bekijken op meerdere verschillende e-mailclients, om het gebruik van e-mailclients voor mailinglijsten te volgen en om op die manier e-mailprogramma's te optimaliseren op basis van de specifieke apparaten en e-mailclients die door klanten worden gebruikt. In het abonnement zijn 200.000 'openingen van e-mails' inbegrepen. Elke keer dat een e-mailontvanger een e-mail van Klant ontvangt en die e-mail opent, wordt er een 'opening van e-mail' geregistreerd. In het

abonnement zijn 50 'previews van e-mails' inbegrepen. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd. Email Insights omvat de volgende, door Litmus geleverde technologische componenten. Voorts geldt dat, indien de behoefte van Klant het bij het aangekochte pakket geleverde aantal previews of openingen van e-mails te boven gaat, Klant de hoeveelheid waar hij recht op heeft kan uitbreiden door IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens aan te schaffen in stappen van 100.000 stuks of op basis van "per Event", zoals van toepassing.

- IBM Marketing Cloud Orientation is een inleidend educatiepakket voor IBM Marketing Cloud. Het geeft een overkoepelende beschrijving van de kenmerken en mogelijkheden van Marketing Cloud, plus een inleiding tot het Customer Engagement Model. Het oriëntatiepakket is inbegrepen in een eerste abonnement op Marketing Cloud en dient te zijn voltooid voordat de verplichte onboardingservice van start gaat. Het wordt geleverd in de vorm van een zelfserviceproduct, bestaande uit video- en web-based opnamen.

In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS-aanbieding is het volgende inbegrepen:

- a. Vijf (5) Geautoriseerde Gebruikers;
- b. Tien (10) actieve programma's;
- c. Tweehondervijftigduizend (250.000) marketinginteracties, waaronder begrepen zowel e-mailberichten als mobiele pushberichten. Indien Klant behoefte heeft aan een groter aantal marketinginteracties, dient Klant gebruiksrechten voor IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions aan te kopen, in stappen van 1000 stuks op basis van "per Event"; en
- d. Tweehonderdduizend (200.000) openingen van Email Insights.

## 2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard helpt marketeers bij het vastleggen, kwalificeren en "voeden" van leads, teneinde marketing beter af te stemmen op sales en daarmee de omzet te verhogen. Deze IBM SaaS-aanbieding biedt de volgende mogelijkheden:

- Alle mogelijkheden van IBM Marketing Cloud Standard
- Marketing Automation
- Lead nurturing: Aanmaak van marketingcampagnes met behulp van een visuele Campaign Builder; verzending van geautomatiseerde berichten of aflevering ervan in een "nurture"-programma wanneer een lead een bepaalde actie doorstuurt of uitvoert.
- Eén scoremodel: Scorebepaling van klanten en prospects, hetzij op basis van aankoopcriteria, demografische gegevens en gedragingen zoals het bezoeken van websites, het inzenden van formulieren en de berichteninteractie, hetzij op basis van tijdsafhankelijke componenten zoals recentheid en frequentie. Op basis van scores plaatst Marketing Automation klanten en prospects in de juiste route voor follow-up.
- Progressive Forms: Vermindert de mate van "form abandonment" en bouwt in de loop der tijd profielen van contactpersonen op, met voortschrijdende webformulieren waarop, elke keer dat een contactpersoon een website of een landingspagina bezoekt, andere vragen staan vermeld.
- Digital Behavior Tracking: Monitoring van de manier waarop contactpersonen online met u interacteren, dit met behulp van onder meer calculators, live chatsessies en sociale knoppen. Op basis hiervan kan er aan een contactpersoon een bepaald marketingprogramma of een gedragsscoremodel worden gekoppeld.
- Integratie van Customer Relationship Management (CRM): Integratie met CRM-systemen van derde partijen, te weten Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite en Sugar CRM.

In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS-aanbieding is het volgende inbegrepen>

- a. Vijf (5) Geautoriseerde Gebruikers;
- b. Tien (10) actieve programma's;
- c. Eén (1) scoremodel;
- d. Vijftigduizend (50.000) databaserecords. Indien Klant behoefte heeft aan een groter aantal databaserecords, dient Klant IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records aan te kopen in stappen van 10.000 Databaserecords; en

e. Tweehonderdduizend (200.000) openingen van Email Insights.

### 3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning, aangestuurd door Allocadia, een derde-partij partner van IBM, biedt de volgende mogelijkheden en kan worden aangekocht voor gebruik in combinatie met Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage of IBM Campaign. De mogelijkheden zijn:

- Planning: Aanmaak en uitwisseling van plannen voor het afstemmen van de bedrijfsstrategie, raming van het rendement op de investering en voorspelling van de gevolgen voor de omzet.
- Budgettering: Aanmaak en beheer van algemene budgetten in elke valuta, zonder moeizame losse spreadsheets, hetzij wereldwijd of regionaal, hetzij productgericht.
- Performance: Visualisatie, analyse en optimalisatie van uitgaven; slimmere beslissingen bij het koppelen van plannen en budgetten aan CRM-, financiële en marketinggegevens.

In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS is het volgende inbegrepen:

- Vijf (5) Geautoriseerde Gebruikers; en
- Eén (1) Connector

IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users kunnen worden aangekocht indien Klant behoefte heeft aan een groter aantal Geautoriseerde Gebruikers dan het bij de basisservice geleverde aantal. IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector kan worden aangekocht indien Klant behoefte heeft aan aanvullende Connectors voor gebruik in combinatie met de basisservice.

### 4. Setupservice

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services is een combinatie van provisioning en training, bedoeld om gebruikers in staat te stellen aanbiedingen binnen de aanbieding Marketing Cloud Standard te configureren en te gebruiken. Deze op afstand verleende service is bij het eerste abonnement op Marketing Cloud verplicht. Er wordt een onboardingconsultant aangesteld die Klant tijdens het onboardingproces begeleidt. Deze begeleiding heeft de vorm van een reeks meetings op afstand en opgenomen, web-based educatiesessies. Onboardingservices bestaan uit provisioning, configuratie en setup, training en Q & A.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services is een combinatie van provisioning en training, bedoeld om gebruikers in staat te stellen aanbiedingen binnen de aanbieding Marketing Cloud B2B Standard te configureren en te gebruiken. Deze op afstand verleende service is bij het eerste abonnement op Marketing Cloud B2B Standard verplicht. Er wordt een onboardingconsultant aangesteld die de organisatie tijdens het onboardingproces begeleidt. Deze begeleiding heeft de vorm van een reeks meetings op afstand en opgenomen, web-based educatiesessies. Onboardingservices bestaan uit provisioning, configuratie en setup, training en Q & A.
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services is een trainingservice die bedoeld is om gebruikers in staat te stellen aanbiedingen binnen de aanbieding IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning te configureren en te gebruiken. Deze op afstand verleende service is bij de aankoop van IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users verplicht. Er wordt een trainingsconsultant aangesteld die de organisatie begeleidt bij het werken met uitgebreide aanpassingen van rapporten en dashboards. Deze begeleiding heeft de vorm van een reeks meetings op afstand en opgenomen, web-based educatiesessies. Onboardingservices bestaan uit provisioning, configuratie en setup, training en Q & A.

## Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie vormt.

### 1. Definities

- a. **Applicatie Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke gebruikers van de door IBM gehoste gedeelten van de applicatie-interface niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende toestemming hebben. Bij wijze van verduidelijking: er is geen sprake van "Downtime" indien er minimaal één gebruiker is die gebruik kan maken van minimaal één aspect van de Service waarvoor die gebruiker de juiste machtiging heeft.
- b. **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 het abonnementsbedrag voor de Service.
- c. **Claim** – betekent een claim die Klant ingevolge de SLA bij IBM indient en waarin Klant vordert dat een bepaald Serviceniveau tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd, 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.
- e. **Downtime bij het Verwerken van Gegevens** – betekent een tijdsperiode waarbinnen de Service niet in staat is om gegevens te verzamelen via de Service-elementen voor het verwerken van gegevens.
- f. **Downtime** – betekent de Applicatie Downtime en/of Downtime bij het Verwerken van Gegevens. In Downtime is voorts inbegrepen: de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet in staat is om gegevens te verzenden of te ontvangen via de dataverwerkingselementen van de IBM SaaS. 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, het handelen of nalaten van internetserviceproviders of telecombedrijven, etc.);
  - (3) problemen met de applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
  - (4) verzuim van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven;
  - (5) Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- g. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. **Service** – betekent de IBM SaaS waarop deze SLA van toepassing is.
- i. **Serviceniveau** – betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

### 2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Teneinde een Claim in te dienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket (zoals gedefinieerd in de sectie Technische Ondersteuning) van Severity 1 te registreren bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor het gebruik van de Service door Klant. 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. Indien Klant meldt dat er gelijktijdig een Gebeurtenis van Applicatie Downtime en een Gebeurtenis van Downtime bij de Verwerking van Gegevens optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Downtime als een enkele periode van Downtime, en niet als twee afzonderlijke periodes van Downtime. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau 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. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan 20 procent (20%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de Service heeft betaald.

### 3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Minder dan 97,000%	20%

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 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,884%
---	--

### 4. Andere informatie over deze SLA

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM en is niet van toepassing op vorderingen die worden ingesteld door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de Service, noch op welke door IBM verleende bèta- of proefservice dan ook. De SLA geldt uitsluitend voor de Services die in productief gebruik zijn. De SLA geldt niet voor niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.