

## 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/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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

### 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 voor Toegang te verkrijgen om tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- 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 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 in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- 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.

- d. **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 wordt verwerkt door de IBM SaaS.
- e. **Verbintenis** – 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.
- f. **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 in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument aangegeven meetperiode.

Bij het aanschaffen van gebruiksrechten voor Events worden de volgende gebeurtenissen geteld als een Event:

(1) Marketing Interactie

Een Marketing Interactie is een inkomend(e) of uitgaand(e) contactpunt of communicatie. Voorbeelden van dergelijke communicaties zijn: een e-mailbericht, een mobiele push, een device-applicatiebericht, in browsers afgebeelde content, een sociale impressie en ad target. Deze kunnen verband houden met anonieme of bekende bezoekers, of met klanten.

(2) E-mail Inzagen

Elke keer dat een e-mailontvanger een e-mail van Klant ontvangt en die e-mail opent, wordt er een 'E-mail Inzage' geregistreerd.

(3) Contact

Contact is de Event die hoort bij het verzenden van een contact-ID via de functie Social Audiences naar een overeenkomstig sociaal platform.

- g. **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 in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

### 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

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 worden 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 is bereikt.

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

Klant kan IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences en IBM Marketing Cloud Enterprise gebruiken, gemeten per 1000 Events, kan IBM Marketing Cloud B2B Standard en IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 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

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

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van de looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

## 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.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> 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	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> 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 Enabling Software

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. Indien de Enabling Software niet vergezeld gaat van een licentieovereenkomst, gelden deze Gebruiksvoorwaarden.

### 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 ("controller") en stelt Klant IBM aan als bewerker ("processor") 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 het 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 na IBM's kennisgeving van de wijziging aan Klant.

### **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 Naleving van Safe Harbor**

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

### **6.5 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.

### **6.6 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.

### **6.7 Mobiele push-notificaties**

Tot de Marketing Interactie Events die verband houden met mobiele push-notificaties behoren eenvoudige push-notificaties, eenvoudige in-app push-notificaties, rich push-notificaties en inbox-notificaties. Eenvoudige push-notificaties, in-app notificaties en rich notificaties worden geteld als één Marketing Interactie per device op het moment van verzending. Inbox-notificaties worden geteld als één Marketing Interactie voor elke appkey waarheen ze worden verzonden.

Bij de berekening van het aantal Marketing Interacties met betrekking tot mobiele push-notificaties wordt het aantal mobiele push-notificaties verzonden aan devices die ervoor hebben gekozen om mobiele push-notificaties te onderdrukken, meegeteld, evenals het aantal mobiele push-notificaties verzonden aan devices nadat de installatie van de applicatie ongedaan was gemaakt. IBM zal regelmatig gebruikmaken van feedbackservices van Apple en Google en zal de verzending van push-notificaties aanpassen op basis van de ongedaan gemaakte installaties. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen hoeveel gebruiksrechten voor Events er vereist zijn voor Marketing Interacties, waartoe ook push-notificaties behoren.

### **6.8 Duplicate Message Send**

Duplicate Message Send is een aanvullende voorziening op abonnementsbasis die op organisatieniveau kan worden ingeschakeld. Een geabonneerde Klant kan de voorziening in- en uitschakelen. De e-mailadressen die door Klant worden ingevoerd om het duplicaatbericht te ontvangen, worden ingevoerd als Bcc-adressen en zijn niet zichtbaar voor de ontvanger van de e-mail. De ontvangers van het duplicaatbericht kunnen worden gewijzigd. Indien de duplicaatmail niet kan worden afgeleverd op het Bcc-adres, is IBM niet in staat om de duplicaatmail opnieuw te verzenden.

## **6.9 Gegevensopslag**

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.

## **6.10 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.

## **6.11 Niet-Engelse versies**

Klant is ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat de toegang tot, en het gebruik van, een niet-Engelse versie van de IBM SaaS afhankelijk kan zijn van de functionaliteit van een externe technologiepartner, translations.com, ten behoeve van de vertaling van de gebruikersinterface. Bij het werken met een niet-Engelse versie van de IBM SaaS bestaat de mogelijkheid dat de gebruikersinterface van de IBM SaaS gegevens van Klant en content die via de gebruikersinterface van de IBM SaaS beschikbaar is, in niet-versleutelde vorm doorzendt naar de systemen van translations.com die aan de IBM SaaS zijn toegewezen ten behoeve van het vertalen van de gebruikersinterface op verzoek van Klant.

## 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. Deze aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use).

- **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 linktracering, 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.
- **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.
- **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. Email Insights omvat de volgende, door Litmus geleverde technologische componenten.
- Journey Designer: Visuele ontwerptool waarmee marketeers kunnen samenwerken ten behoeve van het plannen van een customer journey die vervolgens binnen het team kan worden gedeeld.
- Universal Behavior Exchange: Fundamentele technologie die het voor klanten mogelijk maakt hun data te publiceren binnen IBM Marketing Cloud en zich te abonneren op data van geïntegreerde applicaties van derden.
- Social Audiences: Applicatie voor social media marketing waarmee klanten speciale doelgroepen en gerelateerde ads naar social media netwerken kunnen sturen voor marketing die gericht is op specifieke doelgroepen of vergelijkbare doelgroepen.
- 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. 250 duizend Marketing Interacties per maand, oftewel in totaal 3 miljoen Marketing Interacties die jaarlijks kunnen worden geconsumeerd;
- d. Een onbeperkt aantal Databaserecords;
- e. Vijf (5) duizend Contact Events voor Social Audiences per maand;
- f. 200 duizend E-mail Inzagen per maand; en
- g. Een onbeperkt aantal previews van e-mails. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd.

Klant kan tevens aanvullende aantallen Gebruikers, Marketing Interacties en E-mail Inzagen aankopen.

## 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 aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use). Deze IBM SaaS-aanbieding biedt de volgende mogelijkheden:

- Alle voorzieningen binnen de aanbieding 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.
- Integratie van Customer Relationship Management (CRM): Integratie met CRM-systemen van derden, te weten: Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. Een onbeperkt aantal Marketing Interacties;
- e. 50.000 Databaserecords;
- f. Vijf (5) duizend Contact Events voor Social Audiences per maand;
- g. 200 duizend E-mail Inzagen per maand; en
- h. Een onbeperkt aantal previews van e-mails. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd.

Klant kan tevens aanvullende aantallen Gebruikers, Databaserecords en E-mail Inzagen aankopen.

### 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, kan worden aangekocht voor gebruik in combinatie met Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage of IBM Campaign. Deze aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use). Dit zijn de kenmerken:

- 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;
- 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 in de basisservice inbegrepen 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. IBM Marketing Cloud Enterprise

Dit pakket bouwt voort op de mogelijkheden die door het Standard pakket worden geboden. Het Enterprise pakket omvat gebruiksrechten voor bepaalde door Allocadia aangestuurde plannings- en budgetteringsmogelijkheden. Tevens is het uitgerust met mogelijkheden voor customer relationship management (CRM). In het Enterprise pakket ontvangen abonnees aanvullende Geautoriseerde Gebruikers, alsmede grotere gebruiksvolumes voor programma-automatisering, scorefuncties en E-mail Inzagen. Bovendien ontvangen Abonnees als onderdeel van het Enterprise pakket een groter aantal Marketing Interacties. Deze aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use).

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

- a. Tien (10) Geautoriseerde Gebruikers;
- b. Een onbeperkt aantal actieve programma's;
- c. Een onbeperkt aantal Databaserecords;
- d. 750 duizend Marketing Interacties per maand, oftewel in totaal 9 miljoen Marketing Interacties die jaarlijks kunnen worden geconsumeerd;
- e. Vijfentwintig (25) duizend Contact Events voor Social Audiences per maand;
- f. Een onbeperkt aantal Scoremodellen;

- g. 400 duizend E-mail Inzagen per maand; en
- h. Een onbeperkt aantal previews van e-mails. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd.

Klant kan tevens aanvullende aantallen Gebruikers, Marketing Interacties en E-mail Inzagen aankopen.

## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Dit pakket bouwt voort op de voorzieningen die door het B2B Standard pakket worden geboden. Het B2B Enterprise pakket omvat gebruiksrechten voor bepaalde door Allocadia aangestuurde plannings- en budgetteringsmogelijkheden. In het B2B Enterprise pakket ontvangen abonnees aanvullende Geautoriseerde Gebruikers, alsmede grotere gebruiksvolumes voor programma-automatisering, scorefuncties en E-mail Inzagen. Bovendien ontvangen Abonnees als onderdeel van het B2B Enterprise pakket een groter aantal databaserecords. Deze aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use).

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

- a. Tien (10) Geautoriseerde Gebruikers;
- b. Een onbeperkt aantal actieve programma's;
- c. Een onbeperkt aantal Marketing Interacties;
- d. 100.000 Databaserecords;
- e. Vijfentwintig (25) duizend Contact Events voor Social Audiences per maand;
- f. Een onbeperkt aantal Scoremodellen;
- g. 400 duizend E-mail Inzagen per maand; en
- h. Een onbeperkt aantal previews van e-mails. Elke keer dat Klant in het kader van deze functie voor preview een e-mailsjabloon indient, wordt er een 'preview van e-mail' geregistreerd.

Klant kan tevens aanvullende aantallen Databaserecords en E-mail Inzagen aankopen.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences biedt marketeers de mogelijkheid hun klanten te 'targeten' met behulp van betaalde social media. Klanten die de Marketing Cloud pakketten – Standard, B2B Standard, Enterprise of B2B Enterprise hebben aangekocht, hebben recht op gebruiksvolumes van Social Audiences. Social Audiences kan ook worden aangekocht als een standalone product. Deze aanbieding is verkrijgbaar in abonnementsvorm en op basis van betaling per gebruik (pay per use).

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

- Voor Klanten die een van de IBM Marketing Cloud Standard pakketten hebben aangekocht: 5000 Contact Events per maand.
- Voor Klanten die een van de IBM Marketing Cloud Enterprise pakketten hebben aangekocht: 25.000 Contact Events per maand.
- Klanten die de aanbieding Social Audiences los van het abonnement op IBM Marketing Cloud aankopen, hebben de optie van aankoop in lagen ("tiers") van Vijf (5) Duizend, 25 Duizend, 100 Duizend, 250 Duizend, 500 Duizend, Eén (1) Miljoen, Twee (2) Miljoen en Five (5) Miljoen Contact Events.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send biedt de volgende mogelijkheden aan abonnees van IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise en IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send biedt een klant van IBM Marketing Cloud de mogelijkheid om exacte kopieën te ontvangen van persoonlijke berichten die aan zijn klanten zijn verzonden, dit ten behoeve van auditing, de naleving van wet- en regelgeving of andere traceringsdoeleinden. Duplicate Message Send geldt op dit moment uitsluitend voor e-mail. Deze aanbieding is verkrijgbaar in de vorm van een abonnement. In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS is het volgende inbegrepen:

- Onbeperkte verzending van duplicaatberichten

## 8. 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.
- IBM Marketing Cloud Enterprise Onboarding Services is een combinatie van provisioning en training, bedoeld om gebruikers in staat te stellen aanbiedingen binnen het Marketing Cloud Enterprise pakket te configureren en te gebruiken. Dit op afstand verleende servicepakket is bij het eerste abonnement op Marketing Cloud Enterprise verplicht. Er wordt een onboardingconsultant aangesteld die klanten 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 Enterprise Onboarding Services is een combinatie van provisioning en training, bedoeld om gebruikers in staat te stellen aanbiedingen binnen het Marketing Cloud B2B Enterprise pakket te configureren en te gebruiken. Dit op afstand verleende servicepakket is bij het eerste abonnement op Marketing Cloud B2B Enterprise verplicht. Er wordt een onboardingconsultant aangesteld die klanten 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 Mobile Onboarding Services is een optionele aanbieding voor abonnees van IBM Marketing Cloud die ervoor kiezen te profiteren van de functie Mobile Push. Deze aanbieding bestaat uit maximaal vijfendertig (35) uur services op afstand, met activiteiten zoals setup, consultancy en de initiële implementatie en acceptatietest van push notificaties. Deze onboardingsservice is ook verkrijgbaar voor abonnees van Standard en B2B Standard.
- IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade is uitsluitend verkrijgbaar voor abonnees van IBM Marketing Cloud die de onboarding van IBM Marketing Cloud of IBM Silverpop reeds in een eerder stadium hebben voltooid. Deze aanbieding bestaat uit maximaal 10 uur op afstand verleende adviesdiensten voor IBM Marketing Cloud. Er wordt een onboarding consultant aangesteld die de klant begeleidt bij het onboardingproces voor de IBM Marketing Cloud en die gebruikers in staat stelt om aanbiedingen in de Marketing Cloud pakketten te configureren en te gebruiken. Onboardingservices bestaan uit configuratie en setup, training en vraag-en-antwoord ("Q&A"). Dit servicepakket is niet verplicht, maar in de volgende situaties wordt het aanbevolen: bestaande klanten van Marketing Cloud die upgraden naar meer geavanceerde lagen ("tiers") van Marketing Cloud, bestaande klanten van Silverpop Engage die migreren naar tiers van Marketing Cloud pakketten, en bestaande klanten met nieuw marketingpersoneel of een nieuwe marketingafdeling waarvoor zij begeleiding bij de onboarding binnen de bestaande instance van Marketing Cloud verlangen.

## 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 Contractmaand niet is gehaald.
- d. **Contractmaand** – 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 met de applicaties, apparatuur of gegevens 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 Event te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Event.
- b. Klant dient een Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Contractmaand 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 Contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Event in dezelfde Contractmaand.
- d. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Contractmaand 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 Contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Contractmaand 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 Contractmaand minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Contractmaand, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand 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 en deelnemers 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.