

IBM Operational Decision Manager on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. **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.
- b. **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.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

4. Aanmaak van accounts en toegang

Wanneer Klant een account ("Account") wordt geleverd, zal IBM de IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en -wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

5. 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:

5.1 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, in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven Abonnementperiode.

5.2 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.

5.3 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.

6. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail en een online probleemmeldingssysteem. 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 Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
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

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 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 (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

7.2 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.

7.3 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 toegankelijk is gemaakt 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.

7.4 Benchmarks

Klant mag de resultaten van enige benchmarktest van de IBM SaaS of de subcomponenten daarvan openbaar maken aan enige derde partij op voorwaarde dat Klant (A) de volledige in de benchmarktest gebruikte methodologie openbaar maakt (bijvoorbeeld: hardware- en softwareconfiguratie, installatieprocedure en configuratiebestanden), (B) de benchmarktest van Klant uitvoert op de IBM SaaS in zijn Gespecificeerde Gebruiksomgeving met gebruikmaking van de meest recente updates, patches en fixes voor de IBM SaaS die beschikbaar zijn bij IBM of derde partijen die IBM-producten leveren ("Derde Partijen"), en (C) alle prestatie-afstemming en "best practices" richtlijnen volgt die beschikbaar zijn in de documentatie van de IBM SaaS en op de support-websites van IBM voor de IBM SaaS. Indien Klant de resultaten van enige benchmarktest van de IBM SaaS publiceert, hebben IBM of Derde Partijen, ongeacht enige overeenkomst tussen Klant en IBM of Derde Partijen, het recht de resultaten van benchmarktests ten aanzien van producten van Klant te publiceren, op voorwaarde dat IBM of Derde Partijen in hun tests van de producten van Klant de vereisten van de bovenstaande punten (A), (B) en (C) naleven.

7.5 Accelerators en Voorbeeldmateriaal

In de IBM SaaS kunnen bepaalde componenten in de vorm van broncode ("Broncomponenten") en andere materialen zijn opgenomen, welke worden aangeduid als "Voorbeeldmateriaal". Klant mag Broncomponenten en Voorbeeldmateriaal uitsluitend kopiëren en aanpassen voor intern gebruik, op voorwaarde echter dat Klant geen van de in de Broncomponenten of het Voorbeeldmateriaal opgenomen copyrightgegevens of -vermeldingen mag wijzigen of verwijderen. IBM verstrekt de Broncomponenten en het Voorbeeldmateriaal zonder enige ondersteuningsverplichting, en "AS IS", ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIJ VAN ENIGE GARANTIE MET BETREKKING TOT EIGENDOMSRECHT, HET NIET SCHENDEN VAN RECHTEN VAN DERDEN OF HET NIET VEROORZAKEN VAN HINDER, ALSMEDE STILZWIJGENDE GARANTIES EN VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL.

Bijlage A

1. IBM SaaS - Overzicht en mogelijkheden

De IBM SaaS vormt een samenwerkingsgericht, op rollen gebaseerd platform voor decision management ten behoeve van het vastleggen, automatiseren en beheren van veelvuldig voorkomende, herhaalbare en op rollen gebaseerde zakelijke beslissingen. De IBM SaaS omvat de tools en de omgevingen voor het ontwikkelen, testen en implementeren van decision services voor productie.

De IBM SaaS-aanbieding is verkrijgbaar in drie configuraties met een verschillende omvang. Elke Instance is geconfigureerd voor een aangegeven prestatieniveau, uitgedrukt in het gemiddelde aantal zakelijke beslissingen per uur.

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Gebruiksomgeving

De IBM SaaS wordt geleverd met een vaste ("dedicated") ontwikkel-, test- en productieomgeving.

1.2 Enabling Software en toegang

De volgende Enabling Software maakt deel uit van de IBM SaaS:

- IBM Rule Designer

1.3 Toegang tot Designer Tool

Klant mag de Enabling Software IBM Rule Designer openen en downloaden vanuit de verwerkingsomgeving van de IBM SaaS ten behoeve van het ontwikkelen van applicaties voor zakelijke regels. De Enabling Software draait op een dekstopsysteem van Klant en maakt op afstand verbinding met de IBM SaaS.

1.4 Accountbeheerder

De IBM SaaS biedt Klant een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee de Accountbeheerder toegang kan krijgen tot de gebruiksomgeving. De Accountbeheerder is in staat de toegang van IBM SaaS Gebruikers tot de gebruiksomgeving te beheren en om rollen van IBM SaaS Gebruikers toe te wijzen en te wissen. De Accountbeheerder kan beheerdersbevoegdheden verlenen aan aanvullende IBM SaaS Gebruikers.

1.5 Homepage van IBM SaaS

Via de homepage van IBM SaaS kunnen IBM SaaS Gebruikers toegang krijgen tot de voor hun rol gedefinieerde mogelijkheden die de gebruiksomgeving van IBM SaaS te bieden heeft.

1.6 Pagina voor gebruikersbeheer

Met behulp van een pagina voor gebruikersbeheer kunnen Accountbeheerders nieuwe gebruikers definiëren, bestaande gebruikers wissen en rollen toewijzen. IBM SaaS Gebruikers gaan naar de pagina voor gebruikersbeheer om hun persoonlijke gebruikersgegevens te beheren. Aan IBM SaaS Gebruikers kunnen een of meer rollen worden toegewezen, op basis waarvan zij toegang krijgen tot rol-specifieke mogelijkheden van IBM SaaS.

1.7 E-mailmeldingen

De IBM SaaS bevat een berichtenfunctie waarmee IBM SaaS Gebruikers meldingen krijgen over hun toegang tot de IBM SaaS, over roltoewijzingen en over wijzigingen in wachtwoorden. De berichtenfunctie informeert beheerders voorts omtrent de status van IBM SaaS en geplande wijzigingen.

1.8 Dagelijkse Automatische Backup

De IBM SaaS voert dagelijks een backup uit die wordt gebruikt voor geautomatiseerd herstel van de IBM SaaS, al naar behoefte.

1.9 Export van Content van Klant

Klant kan de IBM SaaS Content van Klant vanuit de IBM SaaS exporteren ten behoeve van opslag. Klant is verantwoordelijk voor de keuze en de kosten van de locatie waarop de geëxporteerde content wordt opgeslagen.

1.10 Geautomatiseerde Monitoring en Herstel

De IBM SaaS bewaakt de beschikbaarheid van de service en voert een herstelactie uit als deze niet meer reageert of niet meer bereikbaar is.

2. IBM SaaS - Optionele voorzieningen

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

De service On Demand Consulting (ODC) Professional bestaat uit toegang op afstand via de online ODC portal voor maximaal vijf (5) ontwikkelaars ("Abonneecontacten"). Abonneecontacten hebben 24/7 toegang tot artikelen in de kennisbibliotheek, oplossingsversnellers ("solution accelerators") en -assets, en onbeperkte toegang voor het indienen van aanvragen in vraag-en-antwoordvorm bij de ODC Client enablement leader en experts (subject matter experts). Abonneecontacten kunnen om assistentie vragen bij elk aspect van ODM on Cloud, zoals platformarchitectuur, implementatie van de oplossing en leveringsmethodiek.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

De service ODC Enterprise bestaat uit toegang op afstand via de online ODC portal voor maximaal tien (10) ontwikkelaars ("Abonneecontacten"). Abonneecontacten hebben gedurende de abonnementsperiode 24/7 toegang tot artikelen in de kennisbibliotheek, oplossingsversnellers ("solution accelerators") en -assets, en onbeperkte toegang voor het indienen van aanvragen in vraag-en-antwoordvorm bij de ODC Client enablement leader en experts (subject matter experts). Abonneecontacten kunnen om assistentie vragen bij elk aspect van ODM on Cloud, zoals platformarchitectuur, implementatie van de oplossing en leveringsmethodiek.

Een Abonneecontact kan IBM ODC gedurende de abonnementsperiode maximaal 24 uur per maand om assistentie vragen, met wederzijds overeengekomen te leveren werkproducten met eindige begin- en eindpunten. Tot de te leveren werkproducten kan assistentie met specifieke patroonvoorbeelden behoren, alsook oplossingscode die gereed is voor productie. Abonneecontacten kunnen tevens deelnemen aan wekelijkse statusgesprekken met een IBM ODC Client enablement leader. In geval van assistentie bij te leveren werkproducten die meer tijd vragen dan 24 uur per maand gedurende de abonnementsperiode, kan IBM dergelijke assistentie verlenen onder een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst met Klant.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

De IBM SaaS biedt een optie voor de aankoop van aanvullende ontwikkelaarstoegang tot de ODC Professional of Enterprise bovenop de in deze aanbiedingen inbegrepen aantallen ontwikkelaars.

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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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 vormt jegens Klant.

1. Definities

- Beschikbaarheidskrediet** – betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Contractmaand niet is gehaald.
- Contractmaand** – 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.
- Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - Events of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
 - naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

2. Beschikbaarheidskrediet

- Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Event te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Event.
- Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Contractmaand waarin de Claim ontstond.
- 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 Contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Event in dezelfde Contractmaand.
- Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het

maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand.

- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Contractmaand wordt toegekend, is in geen geval hoger dan een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de IBM SaaS heeft betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

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 60 minuten Downtime gedurende een Contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 60 minuten Downtime = 43.140 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,86% tijdens de Contractmaand
---	---

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.