

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

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. **Engagement** – 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 aangegeven 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. Looptijd en verlengingsopties

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 aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van 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.

6. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de abonnementsperiode 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 productie-omgeving 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
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6.1 Onderhoud

IBM zal Klant via e-mail inlichten omtrent alle versies, releases en updates van de IBM SaaS, en zal zich naar redelijkheid inspannen om de implementatie van dergelijke updates te coördineren met Klant. Echter, Klant erkent en gaat ermee akkoord dat IBM alle releases en software-updates op de IBM SaaS implementeert binnen 45 dagen nadat een release en/of update algemeen beschikbaar is gesteld. Klant kan aan IBM bepaalde datums of tijden binnen het venster van 45 dagen doorgeven dat het aanbrengen van een update niet gelegen komt en IBM zal pogen die updates buiten de desbetreffende datums of tijden te plannen. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te waarborgen dat alle on-premise licenties die in combinatie met de IBM SaaS worden gebruikt, op een compatibel niveau worden gehouden zoals aangegeven in de gedetailleerde systeemvereisten op de website van IBM Support.

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 onderaannemers, overal waar IBM en haar onderaannemers 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 derde-partij websites 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 INBEGRIIP 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 overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient 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 de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platforms of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door 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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 99,86% beschikbaarheid tijdens de contractmaand
--	---