

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. **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 toepassingsserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant gespecificeerde meetperiode beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik.
- c. **Terabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Terabyte is 2 tot de 40ste macht bytes. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Terabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

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

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruik overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

4. 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 gespecificeerde 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.

5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via e-mail en een supportportal. 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.

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
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om inlichtingen of een niet-technische vraag, of een onderhoudsitem dat kan wachten tot een toekomstige onderhoudsronde of release.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Persoonlijke gegevens

De IBM SaaS-aanbieding maakt voor Klant de invoer en het beheer mogelijk van content waarin zich gegevens bevinden die onder de toepasselijke privacywetgeving kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- a. Contactgegevens (bijvoorbeeld adres, thuis- en mobiel telefoonnummer, e-mailadres)
- b. Gevoelige persoonsgegevens (bijvoorbeeld het door de overheid verstrekte identificatienummer, geboortedatum, staatsburgerschap, paspoortnummer, etc.)
- c. Beroepsgerelateerde informatie (bijvoorbeeld opleiding, loopbaanoverzicht, werklocatie, salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden, en prestaties)

6.2 Toegang door Externe Gebruikers

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud ondersteunt het gebruik van de IBM SaaS door 1000 "Externe Gebruikers". Een "Externe Gebruiker" is een unieke persoon, niet in dienst van, betaald door of optredend namens Klant, aan wie 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, ten behoeve van het interactief werken met gegevens die niet op een andere wijze openbaar toegankelijk zijn. Klant is verantwoordelijk voor deze Externe Gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Externe Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, en b) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Externe Gebruikers.

6.3 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 beschikbaar is gesteld via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

6.4 Cookies

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

6.5 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

Bijlage A

1. Overzicht van de Service

IBM Content Foundation on Cloud (IBM SaaS) is een private cloud-oplossing voor documentenbeheer:

- a. Die kenniswerkers of bedrijfsanalisten mogelijkheden biedt voor:
 - (1) Beheer van documenten met versiebeheer en samengestelde documenten
 - (2) Samenwerking aan content met "sociale" mogelijkheden
 - (3) Controle van documenten en goedkeuring van werkstromen
 - (4) Integratie van de toegang tot content met meerdere repository's
 - (5) Integratie van SharePoint
 - (6) Integratie van Microsoft Office
 - (7) Ondersteuning van mobiele devices
- b. Die replicatie van productiegegevens op een secundaire locatie alsmede ondersteuning voor disaster recovery omvat.
- c. Die beschikbaar wordt gesteld in een veilige, single-tenant private infrastructuur.
- d. Die één productie- en één niet-productieomgeving omvat, in twee verschillende datacenters wanneer er een productieconfiguratie wordt gekozen.
- e. Die 24x7 monitoring van de productieomgeving biedt, alsmede versleuteling van data-in-transit en data-at-rest, virusscanning, inbraakdetectie- en penetratietestservices, softwarepatches en software-upgrades (datamigratieservices en activiteiten vereist voor maatwerk configuraties of uitbreidingen worden apart geoffreerd).

2. Vereiste gebruiksrechten

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

2.1 Gebruiksrechten voor basisservice-aanbiedingen

Elke Instance van een basisservice-aanbiedingen bestaat uit:

- Een productieomgeving
- Een niet-productieomgeving bedoeld voor ontwikkel- en testwerkzaamheden. De ontwikkelomgeving mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden.
- 100 Geautoriseerde Gebruikers

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

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

- Het invoeren, bekijken, bewerken of opslaan van maximaal 20.000 documenten per dag; en
- Maximaal 500 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

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

- Het invoeren, bekijken, bewerken of opslaan van maximaal 100.000 documenten per dag; en
- Maximaal 2000 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

De productieomgeving voor deze configuratie is ingesteld op high-availability.

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

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

- Het invoeren, bekijken, bewerken of opslaan van maximaal 200.000 documenten per dag; en
- Maximaal 5000 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

De productieomgeving voor deze configuratie is ingesteld op high-availability.

2.2 Gebruiksrechten voor Storage

Klant dient een geschikte hoeveelheid IBM Content Foundation Storage on Cloud aan te kopen en deze te laten configureren met een geselecteerde Instance (het totaal dat moet worden toegewezen voor de productie- en niet-productieomgevingen). De storageconfiguratie omvat:

- a. Snelle datareplicatie van productiegegevens naar de niet-productieomgeving.
- b. De opslag van gerepliceerde productiegegevens in de niet-productieomgeving.
- c. De voor momentopnamen ("snapshots") van de gegevens vereiste opslag.

2.3 Gebruiksrechten voor Gebruikers

Voor elke unieke Geautoriseerde Gebruikers die toegang krijgt tot de IBM SaaS en die de aanvankelijk in de basis-serviceaanbieding inbegrepen 100 Geautoriseerde Gebruikers te boven gaat, dient Klant een gebruiksrecht voor IBM Content Foundation on Cloud te verwerven.

3. Optionele gebruiksrechten

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

Voor externe gebruikers aan wie toegang tot de IBM SaaS wordt verleend, kan Klant gebruiksrechten voor Content Foundation 1000 External Pack on Cloud verwerven.

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

Klant kan een aanvullende instance aankopen voor test- en ontwikkelingsdoeleinden. De Content Foundation Non-Production Environment on Cloud is bedoeld voor ontwikkel- en testactiviteiten en mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden. De ontwikkelomgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

4. Gegevensclassificatie

Binnen de gegevensclassificatie voor deze oplossing worden gegevens standaard geclassificeerd als klantgevoelig. Indien Klant hiertoe een verzoek indient voor de bedoelde workload, zal IBM met Klant samenwerken om andere wettelijke voorschriften in behandeling te nemen. Dit kan gevolgen hebben voor de architectuur van de oplossing en voor de servicekosten. Alle gegevens worden beschermd met versleuteling van volledige schijven ("whole disk encryption") die voldoet aan FIPS 1402 level 1.

5. Bedrijfscontinuïteit

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

Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit	
Recovery Point Objective	4 uur
Recovery Time Objective	6 aaneengesloten uren

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productieomgeving.

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 uit niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de maand onder contract. 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 die buiten de controle van IBM vallen; 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 maand onder contract, zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige maand onder contract is in geen geval hoger dan 50 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een maand onder contract

Beschikbaarheid tijdens een maand onder contract	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de maand onder contract waarop een vordering betrekking heeft)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* 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 maand onder contract 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 maand onder contract, minus het totaal aantal minuten Downtime in een maand onder contract, gedeeld door het totaal aantal minuten in een maand onder contract.

Voorbeeld: Totaal 440 minuten Downtime gedurende een maand onder contract

Totaal 43.200 minuten in een maand onder contract van 30 dagen - 440 minuten Downtime = 42.760 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,9% beschikbaarheid tijdens de maand onder contract
--	--

