

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM dashDB Enterprise

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.

IBM Bluemix, IBM's op open standaarden gebaseerde cloudplatform voor het bouwen, uitvoeren en beheren van apps en services, is een technische vereiste voor de IBM SaaS. Nieuwe gebruikers kunnen toegang krijgen door zich te registreren via het online registratieformulier: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise
 - IBM dashDB Enterprise 64.1
 - IBM dashDB Enterprise 256.4
 - IBM dashDB Enterprise 256.12
- IBM dashDB Enterprise MPP.4

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. **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 meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- 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 Vereisten voor gebruiksrechten

Voor IBM dashDB Enterprise MPP moet elke cluster bestaan uit minimaal drie (3) knooppunten (nodes) en Klant dient per knooppunt één (1) gebruiksrecht voor een Instance te verwerven.

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.

4. Verschuldigde bedragen voor remote services

Remote services worden per Verbintenis aangekocht en zullen worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4.1 IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

Bestaat uit tot maximaal 50 uur op afstand verleende consultancy voor opstartactiviteiten, te weten (1) assistentie met gebruiksscenario's, (2) coaching inzake best practices voor rapporten, dashboards en andere systeemtools, (3) begeleide assistentie en advisering omtrent de voorbereiding, uitvoering en validatie voor het initieel laden van gegevens (initial data loading), en (4) andere administratieve en configuratiegerichte onderwerpen (gezamenlijk "Opstart Activiteiten"). Services worden aangekocht per Verbintenis en vervallen, ongeacht of alle uren al dan niet zijn gebruikt, 90 dagen na de laatste van de volgende twee datums: de aankoopdatum van het gebruiksrecht voor deze Remote Service of de datum waarop Klant door IBM is geïnlicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS.

4.2 IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

Bestaat uit tot maximaal 50 uur op afstand verleende consultancytijd voor het uitvoeren van Opstart Activiteiten of andere activiteiten zoals omschreven of afgebakend in een of meer wederzijds overeengekomen transactiedocumenten. Services worden aangekocht per Verbintenis en vervallen, ongeacht of alle uren al dan niet zijn gebruikt, 12 maanden na de eerste van de volgende twee datums: de aankoopdatum van het gebruiksrecht voor deze Remote Service of de laatste dag van de initiële looptijd van het abonnement op de 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 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.

6. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via online forums en een online probleemmeldingssysteem dat beschikbaar is op de Client-portal op <https://support.ibmcloud.com>. IBM zal het IBM Software as a Service Support Handbook ter beschikking stellen, met daarin contactgegevens voor technische ondersteuning en andere informatie en processen. Technische ondersteuning wordt verleend in combinatie met de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<p>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.</p> <p>Voor problemen van Severity 1 wordt van Klant verlangd dat hij gedurende de oplossingsperiode dag en nacht (24x7) beschikbaar is om IBM te helpen het probleem op te sporen. Zo niet, dan wordt het probleem gedegradeerd naar Severity 2.</p>	Binnen 1 uur	24x7

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
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

7. Enabling Software

De volgende gebruiksrechten voor IBM-software zijn inbegrepen als enabling software, onder de voorwaarden van hun van toepassing zijnde IBM-programmalicenties en onder de volgende aanvullende beperkingen:

InfoSphere DataStage

Gebruiksrecht: 280 PVU's (zoals gedefinieerd in het document License Information voor InfoSphere DataStage)

Gebruiksbeperking: Klant mag InfoSphere DataStage uitsluitend gebruiken voor het invoeren van gegevens in de IBM SaaS.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Gebruiksrecht: 2 Gelijktijdige Gebruikers (Concurrent Users, zoals gedefinieerd in het document License Information voor InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Gebruiksbeperking: Klant mag InfoSphere DataStage and QualityStage Designer uitsluitend gebruiken voor het invoeren van gegevens in de IBM SaaS.

8. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

8.1 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 (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.

8.2 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.

8.3 Persoonsgegevens en gereguleerde gegevens

Deze IBM SaaS is niet ontworpen op basis van specifieke beveiligingsvereisten voor gereguleerde content, zoals persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van

Klant te bepalen of deze IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt. De IBM SaaS mag niet worden gebruikt voor de transmissie of opslag van beschermde gezondheidsinformatie (Protected Health Information, PHI) die door de Amerikaanse Health Information Portability and Accountability Act van 1996 (HIPAA) wordt beschermd, tenzij (a) IBM en Klant ter zake een toepasselijke Business Associate Agreement zijn aangegaan, en (b) IBM jegens Klant uitdrukkelijk bevestigt dat de IBM SaaS kan worden gebruikt in combinatie met PHI.

8.4 Beta Functies

Bepaalde functies, voorzieningen of componenten van de IBM SaaS kunnen worden aangemerkt als "early release"- of "preview"-technologie en zijn binnen de IBM SaaS mogelijkwijs aangeduid als "Beta" ("Beta Functies"). Deze Beta Functies mogen worden gebruikt in het kader van het toegestane gebruik van de IBM SaaS door Klant, met inachtneming van de beperkingen en voorwaarden van dit artikel. Beta Functies worden zonder enige ondersteuningsverplichting beschikbaar gesteld en het gebruik ervan komt geheel voor eigen risico van Klant. Beta Functies worden "AS IS" geleverd, ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, 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. Beta Functies worden door IBM wellicht niet algemeen beschikbaar gesteld als product of aanbieding of als onderdeel daarvan. IBM kan de Beta Functies of de toegang daartoe te allen tijde en zonder bericht intrekken. Klant dient voorzorgsmaatregelen te nemen om te voorkomen dat er gegevens verloren zouden kunnen gaan ten gevolge van het feit dat de Beta Functies niet meer kunnen worden gebruikt. Alle door Klant aan IBM verstrekte feedback en suggesties met betrekking tot de Beta Functies mogen door IBM vrijelijk worden gebruikt, gekopieerd, aangepast en verwerkt ten behoeve van de ontwikkeling, verspreiding, implementatie en verkoop van de producten en services van IBM.

9. Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau

IBM doet de volgende toezegging inzake het serviceniveau ("SLO") voor de IBM SaaS, nadat IBM de IBM SaaS aan Klant beschikbaar heeft gesteld.

IBM hanteert een SLO van 99,9% servicebeschikbaarheid, gemeten op basis van het volgende:

- a. De mogelijkheid om een applicatie te implementeren, hetzij via de portal, hetzij vanaf de opdrachtregel
- b. De mogelijkheid om verbinding te maken met een applicatieservice
- c. De beschikbaarheid van een afzonderlijke service-instance

Er worden op dit moment geen serviceniveauregelingen of rapportagemogelijkheden aangeboden.

Bijlage A

IBM dashDB Enterprise is een beheerde service die assistentie biedt bij het ontwikkelen van online analytische verwerking. Inbegrepen in de service is een database waarin, in een gestructureerde indeling, gebruikersgegevens worden opgeslagen. Deze database is toegankelijk via de console van de service en kan via die console worden gemodelleerd volgens de eisen van de gebruiker. De console van de service maakt het voor de gebruiker mogelijk om tabellen te maken, gegevens in de tabellen te laden en query's uit te voeren op de door de gebruiker geladen gegevens. Tools en omgevingen voor het ontwikkelen, opslaan en uitwisselen van analyserapporten zijn inbegrepen in de service. Voorts biedt de service voorbeelden en documenten ter ondersteuning van het maken van de online analyseapplicaties.

IBM dashDB Enterprise MPP is een clusterconfiguratie van de IBM dashDB service, bestaande uit een set onafhankelijke, als een enkel systeem beheerde databaseknooppunten (nodes). Databasebewerkingen worden parallel verwerkt, verdeeld over alle databaseknooppunten. IBM configureert de bijbehorende knooppunten in één cluster.