

IBM Compose 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.

1. IBM SaaS

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

- IBM Compose Enterprise Starter for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for SoftLayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- **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 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. 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

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. Het verhoogde niveau van technische ondersteuning voor Compose 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.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Toegang tot openbare Pay As You Go services

Klant krijgt vanuit de IBM SaaS toegang tot de Pay As You Go (PayGo) services van Compose.io. Deze PayGo services zijn niet inbegrepen in de IBM SaaS en worden beheerst door de servicevoorwaarden (Terms of Service) van Compose Inc., beschikbaar op <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Verbruik van PayGo services wordt rechtstreeks gefactureerd door Compose Inc., een IBM Company.

6.2 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 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.

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 Persoonsgegevens en gereguleerde content

De 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.

Bijlage A

De IBM SaaS levert het Compose Data Platform in de vorm van een door IBM beheerde service, gehost op SoftLayer of AWS. Een Instance bestaat uit een dedicated, uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarop Klant elke combinatie van de Compose dataservices beschikbaar kan stellen en kan exploiteren, met de capaciteit van de Instance als maximum, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Klant mag de IBM SaaS ook integreren met services van derden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- New Relic – De IBM SaaS benut de agent van MeetMe Inc. voor integratie met de plugin-API van New Relic teneinde diepgaande analyse en monitoring mogelijk te maken. Deze voorziening is beschikbaar voor MongoDB, Redis, PostgreSQL en Elastic Search. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om zich rechtstreeks bij New Relic te registreren.
- Syslog-NG: Deze voorziening stuurt logboeken via Syslog-NG door naar een externe logboekprovider.

1. De configuraties van de IBM SaaS

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for SoftLayer

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Virtuele private server met Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2,00 GHz, 8 Virtuele CPU's, 16 GB RAM, 25 GB SAN voor besturingssysteem en 200 GB SAN voor data, 1 Gbps Public en Private Network Uplinks.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for SoftLayer

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Bare-metal server met Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2,90 GHz, 16 vCPU's, 64 GB RAM, 2x 960 GB SSD in RAID1, Bonded 2x 1 Gbps Public en Private Network Uplinks.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for SoftLayer

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Bare-metal server met Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2,60 GHz, 256 GB RAM, 2x 1 TB SATA in RAID1 voor besturingssysteem, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2x 10 Gbps Public en Private Network Uplinks.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Virtuele private server m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3, 4 vCPU's, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Virtual r3.2xlarge met Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Processors, 8 vCPU's, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Een uit drie knooppunten (nodes) bestaande cluster waarvan elk knooppunt als volgt is opgebouwd. Virtuele private server met r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Processors, 32 vCPU's, 244 GB RAM, 3,66 TB GP SSD.

2. Servicecapaciteit

De capaciteit van een Instance hangt af van het type en aantal service Deployments, waarbij een Deployment wordt gedefinieerd als een afzonderlijke instance van een ondersteunde dataservice die is geïmplementeerd op een Instance van de IBM SaaS. Elke dataservice heeft een vaste verhouding tussen de toegewezen hoeveelheden RAM, Disk en IOP's, en de HA replicatiearchitectuur is serviceafhankelijk. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL en RethinkDB hebben een verhouding van 0,1 GB RAM per 1 GB disk; Redis heeft een verhouding van 256 MB RAM per 256 MB disk; etcd en RabbitMQ hebben een verhouding van 256 MB RAM per 1 GB disk.

Er kunnen nieuwe instances van service Deployments worden gemaakt totdat 80% van de Instance-RAM is toegewezen aan bestaande Deployments. Vanaf dat moment kunnen bestaande Deployments blijven groeien zo lang er RAM beschikbaar is.

Er is een interactieve sizing tool beschikbaar voor het berekenen van de capaciteit op basis van het aantal en het type van de geïmplementeerde databases.

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 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 compensatie met betrekking tot enige maand onder contract is in geen geval hoger dan 30 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

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)
<99,98%	10%
< 99%	20%
< 95%	30%

* 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 500 minuten Downtime gedurende een maand onder contract

Totaal 43.200 minuten in een maand onder contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 20% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% beschikbaarheid tijdens de maand onder contract
---	--