

## IBM Master Data Management 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/slabd.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 Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

### 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. **Verbinten** – 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. 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.

## 5. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via de Client Success Portal. Op de Client Success Portal worden andere manieren vermeld om contact op te nemen met Support – d.w.z via telefoon, e-mail en chat. Technische ondersteuning wordt verleend in combinatie met de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

De Client Success Portal is te vinden op: <https://support.ibmcloud.com>.

De volgende tabel is bedoeld als samenvatting van de doelstellingen inzake de responstijd die IBM nastreeft, gemeten vanaf het tijdstip dat IBM de eerste ondersteuningsaanvraag van Klant ontvangt tot het tijdstip waarop IBM Klant een eerste mededeling doet toekomen omtrent diens aanvraag.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> 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	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> 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	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

De hierin beschreven doelstellingen inzake de responstijd zijn uitsluitend bedoeld als doelen die IBM zichzelf stelt, en vormen geen uitvoeringsgarantie.

## 6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 6.1 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 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.

### 6.2 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.

### **6.3 Niet-Productie beperking**

Indien de IBM SaaS wordt aangeduid als "Non-Production", mag de service uitsluitend worden gebruikt als onderdeel van de niet-productieve activiteiten van Klant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, interne benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS-aanbieding met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten te hebben verworven, is Klant niet gemachtigd om welk deel van de service dan ook te gebruiken voor enig ander doel.

### **6.4 Gebruiksuitsluiting**

Het gebruik van IBM WebSphere eXtreme Scale is niet toegestaan.

### **6.5 Gebruiksbeperkingen**

#### **6.5.1 Business Process Manager**

In Master Data Management on Cloud aanbiedingen zijn Business Process Manager applicaties inbegrepen. Het gebruik van de in de IBM SaaS-aanbieding inbegrepen IBM Process Server, IBM Process Center en IBM Process Designer is beperkt tot uitsluitend Master Data Governance en Stewardship Processen. Master Data Governance en Stewardship Processen houden zich bezig met het aanmaken, lezen, bijwerken en wissen van Masterdata teneinde de kwaliteit van masterdata te verbeteren voor gebruik door externe applicaties of processen. Een master data governance en stewardship proces kan zich toegang verschaffen tot aanvullende, van andere systemen afkomstige contextuele data, welke in alleen-lezen indeling worden afgebeeld binnen de context van een master data stewardship procesbeslissing. Een master data governance en stewardship proces mag deze beslissingen inzake de kwaliteit van masterdata uitsluitend aan andere systemen doorgeven ten behoeve van de synchronisatie van masterdata.

#### **6.5.2 Rapid Application Developer**

In Master Data Management on Cloud aanbiedingen is Rapid Application Developer inbegrepen. Het gebruik van IBM Rational Application Developer for WebSphere Software is beperkt tot het hosten van de Master Data Management Workbench en het aanpassen van de in de IBM SaaS-aanbieding inbegrepen runtimes.

#### **6.5.3 Information Server (IIS)**

In Master Data Management on Cloud aanbiedingen is Information Server (IIS) inbegrepen. Het gebruik van IIS in de IBM SaaS-aanbieding is beperkt tot het ondersteunen van MDM-processen (Master Data Management) en MDM-gerelateerde data.

### **6.6 Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau**

IBM hanteert de volgende doelstelling inzake het serviceniveau (service level objective, "SLO") voor de IBM SaaS:

- 99,9% beschikbaarheid van de service buiten de normaal geplande onderhoudsvensters.

Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau geven een streven aan en vormen geen garantie voor Klant. In geval IBM de SLO niet haalt, heeft Klant geen recht op terugbetaling of krediet en staan Klant geen andere verhaalsmogelijkheden ter beschikking.

### **6.7 Verplichtingen van Klant voor MDM on Cloud**

Ter voorkoming van defecten en beveiligingsproblemen en teneinde de IBM SaaS actueel te houden met nieuwe functionaliteit, is Klant verplicht om tijdig patches te installeren voor MDM, het Besturingssysteem en andere software.

IBM kan verlangen dat kritieke beveiligingspatches door Klant tijdig worden geïnstalleerd, dit om te voorkomen dat niet alleen Klant negatieve gevolgen ondervindt, maar ook andere klanten. Niet-nakoming van deze verplichting kan leiden tot opschorting van de IBM SaaS service aan Klant.

Klant mag op de knooppunten aanvullende pakketten van derden installeren voor gebruik in combinatie met de IBM SaaS. IBM is niet verplicht om deze pakketten te ondersteunen en is niet verantwoordelijk voor de gevolgen die deze aanvullende pakketten kunnen hebben voor de prestaties van de IBM SaaS (d.w.z. MDM, het besturingssysteem of het hardwareplatform als geheel).

Klant is verantwoordelijk voor het maken van een backup van de oplossing.

Klant is verantwoordelijk voor het monitoren en terugzetten (revoer) van de oplossing.

## Bijlage A

### 1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud beheert masterdata voor één of meer domeinen – klanten, leveranciers, locaties, producten, serviceaanbiedingen, accounts enzovoort – teneinde de effectiviteit van applicatie- en bedrijfsprocessen te verbeteren.

Services-oriented architecture levert functionaliteit via intelligente, voorverpakte webservices die kunnen worden gebruikt voor het naadloos integreren van MSM in bestaande bedrijfsprocessen en technische architecturen.

Vooraf samengestelde en uitbreidbare datamodellen voor elk willekeurig domein zijn geoptimaliseerd voor master data management.

Dankzij de mogelijkheden op het gebied van business process management kan Klant beleidslijnen implementeren en kan hij uit meerdere stappen bestaande, en op meerdere rollen betrekking hebbende werkstromen coördineren voor data stewardship en data governance.

Stewardship Center maakt het voor business users, data stewards en IT-teams mogelijk om in onderlinge samenwerking de kwaliteit van masterdata te verbeteren, namelijk door problemen met de datakwaliteit op te lossen en masterdata aan te maken in overeenstemming met het bedrijfsbeleid ter zake.

Matching and search engine zet geavanceerde statistische technieken in voor het automatisch oplossen en beheren van problemen met de datakwaliteit via probabilistische of deterministische opties.

#### 1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

IBM Master Data Management on Cloud Small is een plan waarin MDM is geïnstalleerd in een virtuele-serverconfiguratie en dat geschikt is als operationele MDM Hub voor productie of preproductie. De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Virtual Private 2 GHz
<b>AppServer</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	2
• Cores per knooppunt	4
• AppServer RAM (GB) per knooppunt	16
• AppServer harddisk	2 disks: 100 GB + 300 GB lokale disk
<b>DB Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	4
• DB Server RAM (GB)	16
• DB Server harddisk	1 SAN disk 1 TB
<b>BPM Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	8
• BPM Server RAM (GB)	32
• BPM Server harddisk	1 SAN disk 1 TB
<b>Information Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	4
• Information Server RAM (GB)	16
• Information Server HardDisk	2 SAN disks (100 GB + 500 GB)

## 1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

IBM Master Data Management on Cloud Medium is een plan waarin MDM is geïnstalleerd in een virtuele-serverconfiguratie en dat geschikt is als operationele MDM Hub voor productie of preproductie. De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Virtual Private 2 GHz
<b>AppServer</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	2
• Cores per knooppunt	8
• AppServer RAM (GB) per knooppunt	32
• AppServer harddisk	2 disks: 100 GB + 300 GB lokale disk
<b>DB Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	8
• DB Server RAM (GB)	32
• DB Server harddisk	1 SAN disk 2 TB
<b>BPM Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	8
• BPM Server RAM (GB)	64
• BPM Server harddisk	1 SAN disk 2 TB
<b>Information Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	4
• Information Server RAM (GB)	16
• Information Server HardDisk	2 SAN disks (100 GB + 500 GB)

## 1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

IBM Master Data Management on Cloud Large is een plan waarin MDM is geïnstalleerd in een bare-metal serverconfiguratie en dat geschikt is als operationele MDM Hub voor productie of preproductie. De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Xeon E5 2620 dual core
<b>AppServer</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	2
• Cores per knooppunt	12
• AppServer RAM (GB) per knooppunt	64
• AppServer harddisk	2 disks: 100 GB + 300 GB lokale disk
<b>DB Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	12
• DB Server RAM (GB)	64
• DB Server harddisk	2x SAN disk 2 TB

Type systeem	Xeon E5 2620 dual core
<b>BPM Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	16
• BPM Server RAM (GB)	32
• BPM Server Storage	2x SAN disk 2 TB
<b>Information Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	4
• Information Server RAM (GB)	16
• Information Server HardDisk	2 SAN disks (100 GB + 500 GB)

#### 1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production is een plan waarin MDM is geïnstalleerd in een virtuele-serveromgeving en dat geschikt is als omgeving voor het ontwikkelen, aanpassen en functioneel testen van de MDM Hub en de aanverwante processen.

In IBM Master Data Management on Cloud Non-Production zijn twee gemeenschappelijke non-productie runtime-instances van MDM inbegrepen: één voor ontwikkelingsintegratietests en een tweede voor QA-tests. In de Instance zijn tevens twee instances van MDM Developer inbegrepen, alsmede twee instances van BPM Developer.

De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Virtual Private
<b>Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2</b>	
• AppServer knooppunten (nodes) per virtuele runtime	1
• Cores per knooppunt	8
• AppServer RAM (GB) (per virtuele runtime)	16 GB
• AppServer harddisk (per virtuele runtime)	500 GB SAN disk
• DB Server knooppunten (per virtuele runtime)	1
• Cores per knooppunt	4
• DB Server RAM (GB) (per virtuele runtime)	8 GB
• DB Server harddisk	500 GB SAN
<b>Information Server</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	4
• Information Server RAM (GB)	16
• Information Server HardDisk	2 SAN disks (100 GB + 500 GB)
<b>MDM Developer x 2</b>	
• MDM Developer knooppunten	1 knooppunt per developer
• Cores per knooppunt	8
• RAM (GB) per MDM Developer knooppunt	16 GB
• Disks	2 lokale disks (100 GB + 300 GB)

Type systeem	Virtual Private
<b>BPM Process Center</b>	
• Aantal knooppunten (nodes)	1
• Cores per knooppunt	16
• RAM (GB)	16 GB
<b>DS/QS Design Client</b>	1 knooppunt
• Cores per knooppunt	4
• RAM (GB)	16

### 1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer biedt een aanvullende instance van MDM Developer ten behoeve van het ontwikkelen en aanpassen van de MDM Hub en aanverwante processen.

De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Virtual Private 2.0 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer</b>	
• Aantal knooppunten (nodes) per developer	1
• Cores per knooppunt	8
• RAM (GB)	12
• Disk	2 lokale disks (100 GB + 500 GB)

### 1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer biedt een aanvullende instance van BPM Developer ten behoeve van het ontwikkelen en aanpassen van de MDM Data Governance and Stewardship processen.

De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Xeon E3 1270 V3 3.5 GHz
<b>Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer</b>	
• Aantal knooppunten (nodes) per developer	1
• Cores per knooppunt	8
• RAM (GB)	12 GB
• Disk	2 lokale disks (100 GB + 500 GB)

### 1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime biedt een aanvullende instance van MDM Virtual Runtime in het plan IBM Master Data Management on Cloud Non-Production.

De hardwareconfiguratie luidt als volgt:

Type systeem	Virtual private 2 GHz
<b>Appserver</b>	
• AppServer knooppunten (nodes) per virtuele runtime	1
• Cores per knooppunt	8

Type systeem	Virtual private 2 GHz
• AppServer RAM (GB) (per virtuele runtime)	16 GB
• AppServer harddisk (per virtuele runtime)	500 GB SAN disk
<b>DB Server</b>	
• DB Server knooppunten (per virtuele runtime)	1
• Cores per knooppunt	4
• DB Server RAM (GB) (per virtuele runtime)	8 GB
• DB Server harddisk	500 GB SAN

## 1.8 Set-up services

De volgende set-up services worden per Verbintenis aangekocht.

### 1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Deze setupservice biedt maximaal 50 uur op afstand verleende consultancy voor opstartactiviteiten, te weten (1) assistentie met gebruiksscenario's, (2) coaching inzake beproefde werkwijzen voor rapporten, dashboards en andere systeemtools, (3) begeleide assistentie en advisering omtrent de voorbereiding, uitvoering en validatie voor het initieel laden van data (initial data loading), en (4) andere administratieve en configuratiegerichte onderwerpen (gezamenlijk "opstartactiviteiten"). Deze op afstand verleende setupservice wordt aangekocht per Verbintenis en vervalt, ongeacht of alle uren al dan niet zijn gebruikt, 90 dagen na de aankoopdatum, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

### 1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Deze setupservice biedt maximaal 50 uur op afstand verleende consultancy die gebruikt dient te worden voor het uitvoeren van activiteiten, te weten (1) assistentie bij gebruiksscenario's, waaronder gebruiksscenario's van dataverplaatsing ter ondersteuning van een eenmalige, op een specifiek moment plaatsvindende dataverplaatsing, (2) coaching inzake beproefde werkwijzen voor rapporten, dashboards en andere systeemtools, (3) begeleide assistentie en advisering omtrent de voorbereiding, uitvoering en validatie voor het initieel laden van data (initial data loading, met inbegrip van de setup van de bron- en doelomgevingen en dataverplaatsing zoals gedefinieerd in het gebruiksscenario voor dataverplaatsing) en (4) andere administratieve en configuratiegerichte onderwerpen (gezamenlijk "Activiteiten"). Deze op afstand verleende setupservice wordt aangekocht per Verbintenis en vervalt, ongeacht of alle uren al dan niet zijn gebruikt, 12 maanden na de eerste van de volgende twee datums: de aankoopdatum van het gebruiksrecht of de laatste dag van de initiële looptijd van het abonnement op de IBM SaaS.

## 2. Persoonsgegevens en gereguleerde content

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. De IBM SaaS mag in geen geval worden gebruikt voor het verwerken van PHI als een clearingkantoor op het gebied van gezondheidszorg ("health care clearinghouse") in de zin van HIPAA.