

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven 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.
- Gigabyte** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Gigabyte wordt gedefinieerd als 2 tot de macht 30 bytes aan gegevens (1.073.741.824 bytes). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Gigabytes dat door de IBM SaaS wordt verwerkt 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 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 online forums en een online probleemmeldingssysteem. 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	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. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Algemeen

Klant gaat ermee akkoord dat IBM Klant in het openbaar in persberichten of marketinguitingen mag noemen als abonnee van de IBM SaaS.

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 Beschrijving van de beveiliging

Deze IBM SaaS volgt IBM's grondslagen inzake gegevensbeveiliging en -bescherming voor IBM SaaS, welke beschikbaar zijn op <http://www.ibm.com/cloud/data-security> alsmede de in dit artikel gespecificeerde aanvullende bepalingen. Geen enkele wijziging in IBM's grondslagen inzake gegevensbeveiliging en -bescherming zal ertoe leiden dat de beveiliging van de IBM SaaS afneemt.

IBM zal Klant inlichten omtrent beveiligingsincidenten. Het is echter de verantwoordelijkheid van Klant om dergelijke incidenten te onderzoeken en op te lossen. IBM behoudt zich het recht voor om de IBM SaaS, indien deze als gevolg van een onopgelost incident in gevaar is gebracht, te isoleren en op te schorten.

De aanbieding IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity voert versleuteling van content uit tijdens de datatransmissie tussen het IBM-netwerk en het netwerk van Klant. De IBM SaaS voert geen versleuteling uit op content "at rest" die wacht op datatransmissie. Klant is verantwoordelijk voor de versleuteling van content voordat deze wordt toegevoegd aan de IBM SaaS.

6.3.1 Persoonsgegevens en gereguleerde gegevens

Voor aanbiedingen die worden geïmplementeerd in de Managed Services Zone (zoals gedefinieerd in Appendix A) worden de beveiligingsvereisten voor de verwerking van persoonsgegevens en gereguleerde gegevens uiteengezet in de Beschrijving van de Services of de Gebruiksvoorwaarden van de desbetreffende aanbieding.

Voor aanbiedingen die worden geïmplementeerd in de Hosted Zone geldt dat deze IBM SaaS niet is 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.

6.3.2 Gebruik van verzamelde gegevens

IBM mag het gebruik van de IBM SaaS door Klant monitoren ten behoeve van IBM-intern onderzoek, tests en de ontwikkeling van verbeteringen of uitbreidingen van de IBM SaaS, of ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwe services of het aan Klant verlenen van aanvullende services die gebruikers een meer op maat gemaakte of betekenisvolle ervaring bieden. Daarbij mag IBM overzichtsgegevens die een beeld geven van het gebruik door de geautoriseerde gebruikers van Klant, in samengevoegde en geanonimiseerde vorm verzamelen en analyseren, en mag IBM op basis van deze verzamelde gegevens en analyses rapporten, onderzoeken, analyses en andere werkproducten opstellen (gezamenlijk de "Verzamelde Gegevens" genoemd). IBM behoudt de eigendomsrechten op de Verzamelde Gegevens.

6.4 Verplichtingen van Klant

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Klant dient de vragenlijst over Virtual Private Network ("VPN") in te vullen en deze, vóór de datum waarop de VPN-configuratie een aanvang neemt, ter evaluatie terug te sturen naar IBM.
- Klant dient één technisch contactpersoon aan te stellen die goed op de hoogte is van het bedrijfsnetwerk, het VPN en de beveiligingsvereisten van Klant.
- Klant dient een beveiligings- en een netwerkbeheerder beschikbaar te stellen om tijdens de configuratie- en validatiefase van de VPN-configuratie met IBM samen te werken aan de VPN-setup.
- Alle beheers-, onderhouds-, modificatie-, configuratie- en testwerkzaamheden aan hardware en software vinden plaats op de voor de VPN gebruikte vestiging van Klant.
- Klant dient gebruikersacceptatietests uit te voeren om de VPN-configuratie tijdens de implementatie te valideren.
- Klant dient noodzakelijke wijzigingen in de VPN-configuratie door te geven via het online probleemmeldingssysteem.

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) is een implementatiemodel dat voorziet in private, native connectiviteit tussen verschillende geschikte, afzonderlijk aangekochte IBM SaaS-aanbiedingen, alsmede in opties voor veilige clientconnectiviteit. Deze aanbiedingen kunnen worden onderverdeeld in twee hoofdcategorieën:

- Fully-managed IBM Analytics-aanbiedingen (bijv. dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI etc.)
- Hosted IBM Analytics-aanbiedingen (bijv. DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud, DataStage on Cloud), en door Klant beheerde, op ICIA Servers geïmplementeerde software.

De IBM SaaS in een Hosted Zone bestaat uit:

- Melding van incidenten
- Beheer van de hardware/infrastructuur, met uitzondering van:
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Melding en oplossing van problemen met de fysieke laag van de door IBM beheerde infrastructuur
- Beveiliging, toegangsbesturing en onderhoud van terreinen en gebouwen
- Verwijdering en hergebruik van opslagmedia

Klant dient de volgende gebruiksrechten aan te kopen:

- IBM Cloud Integrated Analytics Entitlement; en
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity, of IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance, of IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

Voor het doel van het document Data Security and Privacy Principles en tenzij anders aangegeven in de onderstaande beschrijvingen van aanbiedingen, wordt de IBM SaaS-aanbieding geclassificeerd als een IaaS-aanbieding (Infrastructure as a Service).

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

De IBM Cloud Integrated Analytics Environment wordt geïmplementeerd in een IBM SoftLayer datacenter dat uit twee zones bestaat:

- a. Een Managed Services Zone, waarin managed CIAE-native services (met inbegrip van door IBM beheerde site-to-site VPM's) worden geïmplementeerd, evenals door IBM Analytics beheerde SaaS-aanbiedingen. Deze zone wordt beheerd door IBM. Voor het doel van het document Data Security and Privacy Principles wordt het gedeelte Managed Services Zone van de IBM SaaS-aanbieding geclassificeerd als een SaaS-aanbieding (Software as a Service).
- b. Een Hosted Zone, waarin door IBM Analytics gehoste SaaS-aanbiedingen worden geïmplementeerd. Deze systemen kunnen zijn:
 - Gehoste aanbiedingen zoals DB2 on Cloud
 - ICIA-servers zoals hieronder gedefinieerd.
 - Voor de Hosted Zone bestaat de mogelijkheid om een externe firewall te realiseren middels een afzonderlijk door Klant aangekochte en beheerde IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance of IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

De door IBM beheerde site-to-site VPN-service. IBM beëindigt elke VPN-verbinding automatisch wanneer het gebruik van de IBM Cloud Integrated Analytics Environment wordt beëindigd. De service IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity maakt gebruik van Site-to-Site IPsec VPN-technologie.

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

Een in de Hosted Zone geïmplementeerde en door Klant beheerde beveiligingsappliance. Wordt door Klant gebruikt om een door Klant beheerde site-to-site of client-to-site VPN mogelijk te maken, alsmede om de Hosted Zone middels een firewall af te scherm van het openbare internet.

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Een redundant paar in de Hosted Zone geïmplementeerde en door Klant beheerde beveiligingsappliance's, gebruikt om een door Klant beheerde site-to-site of client-to-site VPN mogelijk te maken, alsmede om de Hosted Zone middels een firewall af te scherm van het openbare internet.

1.5 ICIA-servers

De in de Hosted Zone geïmplementeerde IBM Cloud Integrated Analytics Environment-servers worden gebruikt voor applicaties die eigendom zijn van Klant en waarvoor een snelle, met een geringe latentie werkende verbinding met andere applicaties in de Managed Services Zone en de Hosted Zone vereist is.

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

Een door Klant beheerde SoftLayer-server met de volgende minimumspecificaties: 1 public virtual core, 4 GB RAM, 25 GB SAN disk.

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

Een door Klant beheerde SoftLayer-server met de volgende minimumspecificaties: 4 private virtual cores, 16 GB RAM, 100 GB SAN disk.

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

Een door Klant beheerde SoftLayer-server met de volgende minimumspecificaties: 8 private virtual cores, 32 GB RAM, disk1 100 GB SAN disk, disk2 100 GB SAN disk.

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

Een door Klant beheerde IBM SoftLayer-server met de volgende minimumspecificaties: 16 private virtual core, 64 GB RAM, disk1 100 GB SAN disk, disk2 100 GB SAN disk.

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

Er kan SAN-storage aan de ICIA-servers worden toegevoegd, in stappen van 100, 250 of 500 GB.