

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics 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 Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Additional 250GB Storage
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Multiple User 50GB 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:

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die 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. 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 in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- 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 beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het 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.
- Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Verschuldigde bedragen voor Setup Services

Setup Services worden per Verbintenis aangekocht en zullen worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

3.2 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.

3.3 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven gebruiksrecht 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 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 e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem. Technische ondersteuning wordt beschreven in het IBM Software as a Service Support Handbook op http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf of op een nader door IBM bekend te maken URL. Het Handbook bevat contactgegevens voor technische ondersteuning en andere informatie en processen zoals uiteengezet op de respectievelijke kopjes voor Watson Analytics en Cognos Analytics on Cloud. Technische ondersteuning wordt in combinatie met de IBM SaaS verleend en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Algemeen

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

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 (de werknemers en contractanten van Klant) 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 Enabling Software

Deze IBM SaaS bevat enabling software voor IBM Cognos Analytics on Cloud, die uitsluitend mag worden gebruikt in samenhang met het gebruik van de IBM SaaS door Klant gedurende de looptijd van de IBM SaaS. Indien de enabling software voorbeeldcode bevat, mag Klant afgeleide werken van de voorbeeldcode maken voor gebruik in combinatie met de IBM SaaS. Indien de enabling software vergezeld gaat van een of meer afzonderlijke licentieovereenkomsten, zijn de looptijden van die licentieovereenkomsten eveneens van toepassing, zoals beperkt door dit artikel. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren deze Gebruiksvoorwaarden boven dergelijke begeleidende licentieovereenkomsten. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om de enabling software na afloop of beëindiging van de IBM SaaS te verwijderen.

De volgende enabling software voor IBM Cognos Analytics on Cloud is inbegrepen en is bovendien onderworpen aan de licentiebepalingen die de software vergezellen, te vinden op: <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf>:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

6.5 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.

7. IBM Cognos Analytics on Cloud - Aanvullende bepalingen

7.1 Aanmaak van accounts en toegang

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar account-ID en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

8. IBM Watson Analytics - Aanvullende bepalingen

8.1 Gebruik van content van Klant

IBM mag content en gegevens van Klant, die Klant aan de IBM SaaS aanlevert, gebruiken 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 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.

8.2 Vernietiging van content

Na beëindiging of opzegging van de IBM SaaS, of eerder op verzoek van Klant, zal IBM de gegevens of Content van Klant vernietigen.

8.3 Twitter Content

8.3.1 Definities

- Analyserapport** – betekent de resultaten of output gecreëerd door de applicaties van Klant op de IBM SaaS op basis van het proces van het analyseren van, en ontlenen van informatie aan, de Twitter Content. Dergelijke resultaten bevatten niet noodzakelijkerwijs Twitter Content, maar kunnen content bevatten die een doublure vormt van die in de Twitter Content, zoals zoektermen en verwijzingen naar het onderwerp van de Tweets.
- Tweet-ID** – betekent een uniek, voor elke Tweet gegenereerd identificatienummer.
- Tweet** – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service.

- d. **Twitter Content** – betekent Tweets en Tweet-ID's, openbare informatie over eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle andere aan Klant beschikbaar gestelde Twitter-gegevens en -informatie.

8.3.2 Gebruik van Twitter Content

Klant wordt geen toegang verleend tot de ruwe Twitter Content. De IBM SaaS biedt Klant een manier om Twitter Content te selecteren en te gebruiken, echter uitsluitend binnen de IBM SaaS en uitsluitend ten behoeve van het uitvoeren van analyses op de Twitter Content en het produceren van Analyserapporten.

Twitter Content is geen eigendom van IBM en wordt niet door IBM bestuurd. Twitter Content kan materialen bevatten die onwettig, onjuist, misleidend, onfatsoenlijk of anderszins verwerpelijk zijn. Op IBM of zijn toeleverancier rust geen enkele verplichting om welke Twitter Content dan ook te controleren, te filteren, te verifiëren, te bewerken of te verwijderen. IBM of zijn toeleveranciers mogen dit echter, geheel naar eigen oordeel, wel doen. Klant dient, met behulp van de door IBM geleverde functionaliteit, alle op de IBM SaaS opgeslagen Twitter Content terstond te verwijderen of te wijzigen. Klant heeft het recht om het Analyserapport te downloaden en te verwijderen van de SaaS.

8.3.3 Volume aan Twitter Gegevens

Voor Professionele ("Professional") Klanten gelden de volgende beperkingen:

- 50.000 Tweets per dataset

8.3.4 Beperkingen inzake Twitter Content

Het is Klant niet toegestaan:

- a. Twitter Content te gebruiken in strijd met de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder begrepen de privacywetgeving, of voor enig onbevoegd of ongepast doel.
- b. De in het kader van de SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses op een kleine groep personen of op één persoon voor onwettige of discriminatoire doeleinden.
- c. De in het kader van de SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses die worden opgenomen in een advertentienetwerk.
- d. De Twitter Content te gebruiken voor het produceren van analyses waarmee er regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen worden uitgevoerd met behulp van dezelfde of vergelijkbare methoden ten behoeve van het uitvoeren van vergelijkingen van de performance van televisieprogramma's in de loop der tijd of het uitvoeren van vergelijkingen met een vaste set of subset van andere televisieprogramma's.
- e. Voor welk doel dan ook gebruik te maken van samengevoegde cijfers over Twitter-gebruikers, zoals aantallen gebruikers of accounts, verkregen bij het openen of gebruiken van de Twitter Content als onderdeel van de SaaS.
- f. De Twitter Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, in de SaaS voorziene doel.

8.3.5 Beëindiging door IBM

Bij beëindiging van de IBM SaaS stopt het gebruik van Twitter Content door Klant.

Desondanks kan IBM, in aanvulling op de rechten van opschorting en beëindiging van de Overeenkomst, het verlenen van toegang tot de Twitter Content te allen tijde staken, zonder bericht en zonder de verplichting Klant hiervoor een terugbetaling, krediet of andere vergoeding te verstrekken.

8.3.6 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Twitter Content

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE TWITTER CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" EN MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN VINDT ELK GEBRUIK VAN DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT PLAATS OP DIENS EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID. IBM SLUIT HIERBIJ ALLE ANDER UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES UIT, MET INBEGRIJ VAN ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID, KWALITEIT, PRESTATIES, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN, EIGENDOMSRECHT, ALSMEDE ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN MANIER VAN WERKEN, GEBRUIK, OF HANDELSGEWOONTEN, IN SAMENHANG MET DE TWITTER CONTENT. IBM GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT DE TWITTER CONTENT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS ZAL ZIJN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS DEZE UITSLUITING NIET GELDIG EN HEEFT KLANT

WETTELIJKE GARANTIERECHTEN DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT. ELKE DERGELIJKE GARANTIE HEEFT ECHTER EEN DUUR VAN DERTIG (30) DAGEN VANAF DE INGANGSDATUM VAN DEZE OVEREENKOMST (TENZIJ WETTELIJK ANDERS BEPAALD). ELKE VERPLICHTING DIE ONDER DE OVEREENKOMST OP IBM RUST OM KLANT TE VRIJWAREN, GELDT OP GEEN ENKELE MANIER VOOR DE TOEGANG TOT, EN HET GEBRUIK VAN, DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT.

8.3.7 Gebruik binnen de Amerikaanse overheid

De Twitter Content is een "commercial item" zoals gedefinieerd in 48 C.F.R. 2.101, bestaande uit "commercial computer software" en "commercial computer software documentation", zoals deze termen worden gebruikt in 48 C.F.R. 12.212. Gebruik, aanpassing, afleiding, reproductie, vrijgave, uitvoering, weergave, openbaarmaking of verspreiding van de Twitter Content door welke overheidsinstantie dan ook is verboden, behoudens voor zover uitdrukkelijk toegestaan onder deze Overeenkomst. Voorts dient elk gebruik door Amerikaanse overheidsinstanties plaats te vinden overeenkomstig 48 C.F.R. 12.212 en 48 C.F.R. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4. Indien Klant de Twitter Content gebruikt in zijn officiële hoedanigheid van werknemer of vertegenwoordiger van een Amerikaanse federale, nationale of lokale overheidsinstantie en Klant juridisch niet in staat is de rechtsbevoegdheid of andere artikelen in deze Overeenkomst te aanvaarden, dan gelden die artikelen niet voor de desbetreffende instantie, echter uitsluitend voor zover het toepasselijk recht dit voorschrijft. Contractant/Fabrikant is Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Bijlage A

1. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud

IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud brengt de toegang tot zowel IBM Watson Analytics als IBM Cognos Analytics on Cloud samen in één aanbieding. In plaats van twee afzonderlijke aanbiedingen te moeten aanbieden en beheren, kunnen organisaties nu één abonnement nemen op deze gebundelde aanbieding voor afzonderlijke instances van Watson Analytics en Cognos Analytics on Cloud, dit ten behoeve van het op een snelle manier verkennen, visualiseren en analyseren van data.

Elke Geautoriseerde Gebruiker krijgt toegang tot zowel Watson Analytics Professional als Cognos Analytics on Cloud. Deze mogelijkheden kunnen niet worden verdeeld over verschillende Geautoriseerde Gebruikers.

IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional, een omgeving voor meerdere gebruikers, biedt de volgende functies en mogelijkheden:

- Laden van xls-, xlsx- of csv-bestanden met maximaal 10.000.000 rijen en 500 kolommen.
- Een totale opslagcapaciteit van 100 GB.
- Eén tenant waarbij de gegevensopslag bronbestanden omvat die naar de cloudomgeving zijn geladen, plus content die binnen de applicatie is gemaakt.
- Exporteren naar de bestandsindelingen PDF en PPT.
- Infographics
- Sjablonen
- Uitgebreide Twitter Content
- Koppeling met Drop Box, Box, Microsoft One Drive en met pakketten van Cognos Analytics Reports en Cognos Framework Manager

IBM Cognos Analytics on Cloud

De IBM SaaS wordt op IBM SoftLayer gehost en Klanten van de IBM SaaS krijgen toegang tot de meest actuele functionaliteit van IBM Cognos Analytics die de volgende voorzieningen biedt:

- Een gebundelde interface die de functionaliteit in zijn context toont
- Enterpriseplatform dat voorziet in bepaalde behoeften op het gebied van business intelligence, zoals schaalbaarheid, governance, beveiliging en performance.
- Gebruik van bestaande investeringen in on-premise databases of gebruik van gegevensopslag in de cloud.
- Koppelingsmogelijkheden met tientallen databases

1.1 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Deze IBM SaaS biedt toegang tot IBM Watson Analytics Professional en IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud voor productiedoeleinden. Alle voorzieningen van IBM Watson Analytics Professional en Cognos Analytics on Cloud zijn in de IBM SaaS inbegrepen, alsook de volgende aanvullende voorzieningen van IBM Cognos Analytics on Cloud Workgroup:

- Maximaal 100 GB aan opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd
- Gebruik van een snelle 10 Gbps Direct Link tussen SoftLayer en de ISP van Klant

Beperking inzake het aantal gebruikers:

- Er geldt een minimum van 50 Geautoriseerde Gebruikers en een maximum van 500 Geautoriseerde Gebruikers.

1.2 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Standard

Deze IBM SaaS biedt gebruikers toegang tot IBM Watson Analytics Professional en IBM Cognos Analytics Standard on Cloud. Alle voorzieningen van IBM Watson Analytics Professional en Cognos

Analytics on Cloud zijn in de IBM SaaS inbegrepen, alsook de volgende aanvullende voorzieningen van IBM Cognos Analytics on Cloud Standard:

- Maximaal 250 GB aan opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd
- Een afzonderlijke instance voor pre-productief gebruik is inbegrepen.
- Gebruik van een snelle 10 Gbps Direct Link tussen SoftLayer en de ISP van Klant

Beperking inzake het aantal gebruikers:

- Er geldt een minimum van 100 Geautoriseerde Gebruikers en een maximum van 500 Geautoriseerde Gebruikers.

2. Optionele add-ons

De volgende add-on is beschikbaar indien Klant gebruiksrechten heeft voor IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud:

- a. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Multiple User 50 GB Storage Add-on (for IBM Watson Analytics)

Elk abonnementsgebruiksrecht op deze IBM SaaS add-on, verkrijgbaar in de vorm van een add-on voor een maandabonnement, biedt 50 GB aan aanvullende opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd, bovenop het maximum dat is vastgesteld voor de aangekochte laag (tier).

De volgende add-ons zijn beschikbaar indien Klant gebruiksrechten heeft voor IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud:

- b. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity (for IBM Cognos Analytics On Cloud)

Deze IBM SaaS add-on verzorgt de levering van één (1) aanvullende component IBM Cognos Analytics Report Server. De IBM Cognos Report Server beeldt rapporten af in PDF, HTML, XLS, XML en CSV.

- c. IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Additional 250 GB Storage (for IBM Cognos Analytics On Cloud)

Deze optionele IBM SaaS add-on biedt 250 GB aan aanvullende opslag voor content die door gebruikers is gegenereerd, bovenop het maximum dat is vastgesteld voor de aangekochte IBM SaaS.

3. Setupservices

3.1 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics 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.

3.2 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics 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.

4. Backup van Content

4.1 IBM Watson Analytics Professional

Om de content te beschermen tegen catastrofale gebeurtenissen worden er dagelijks backups van de content gemaakt en worden deze opgeslagen in een ander IBM datacenter binnen dezelfde geografische locatie.

4.2 IBM Cognos Analytics on Cloud

De IBM SaaS omvat uitsluitend backup van content uit de gemeenschappelijke folderruimte. Er worden dagelijks lokale backups gemaakt en deze worden gerepliceerd naar een andere database in een afzonderlijk datacenter voor het geval er zich op de primaire locatie een catastrofale gebeurtenis of andere oorzaak voordoet die buiten de controle van IBM valt. IBM bewaart de laatste zeven (7) dagelijkse backups, plus vier (4) wekelijkse backups. De backups worden versleuteld, zowel "at rest" op een met schijven werkend backupstelsel als tijdens de transmissie. Waar sprake is van "dagen" of "dagelijks" worden er kalenderdagen bedoeld.

5. Beta Functies in Watson Analytics

Beta Functies die bij de IBM SaaS worden geleverd, vormen geen onderdeel van de IBM SaaS. Beta Functies worden geleverd onder dezelfde voorwaarden als de IBM SaaS, behoudens het onderstaande. Bepaalde Beta Functies worden door IBM wellicht niet algemeen beschikbaar gesteld als product of oplossing of als onderdeel daarvan. Klant mag de Beta Functies uitsluitend inzetten voor intern gebruik ten behoeve van evaluatiedoeleinden en niet voor gebruik in een productieomgeving. Klant mag de Beta Functies gebruiken totdat IBM ze terugtrekt of de toegang ertoe beëindigt. IBM verstrekt de Beta Functies zonder enige ondersteuningsverplichting, en "AS IS", ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, MET INBEGRIJ 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.

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.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM gebruik mag maken van alle door Klant verstrekte feedback en suggesties.

Bijlage B

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

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 contractmaand. 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 waar IBM geen invloed op heeft; 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 contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

Voor gebundelde IBM SaaS's (afzonderlijke IBM SaaS-aanbiedingen die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een enkele aanbieding worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de gebundelde IBM SaaS en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS op een bepaald tijdstip.

2. Serviceniveaus

De beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand wordt voor elke toepasselijke aanbieding afzonderlijk beschreven:

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup

| Beschikbaarheid tijdens een contractmaand | Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft) |
|---|--|
| Kleiner dan 95% | 2% |

IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard

| Beschikbaarheid tijdens een contractmaand | Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft) |
|---|--|
| 95,0% – 98,99% | 2% |
| Kleiner dan 95% | 5% |

Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner, worden de maandelijkse abonnementskosten 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%.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in de contractmaand gedeeld door het totaal aantal minuten in de contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 476 minuten Downtime gedurende een contractmaand

| | |
|--|--|
| Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen | |
| - 476 minuten Downtime | = 2% Beschikbaarheidskrediet voor Standard & 5% |
| = 42.724 minuten | Beschikbaarheidskrediet voor Enterprise voor een |
| | beschikbaarheid van 98,8% tijdens de contractmaand |
| <hr/> | |
| Totaal 43.200 minuten | |