

## IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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 dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven 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. **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 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.

#### 3.2 Verschuldigde bedragen voor Remote Services

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

### 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

IBM Bluemix Advanced ondersteuning (voorheen bekend als Standard Support of Standaardondersteuning) is inbegrepen in de IBM SaaS en 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 in combinatie met de IBM SaaS verleend en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

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 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. 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.	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

## 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 Beveiligingsinformatie**

#### **6.4.1 Privacy Shield**

Deze IBM SaaS maakt deel uit van IBM's Privacy Shield certificering en deze certificering geldt indien Klant ervoor kiest om de IBM SaaS te laten hosten in een datacenter in de Verenigde Staten. Op deze aanbieding is de IBM Privacy Shield Privacy Policy van toepassing, beschikbaar op

[http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### **6.4.2 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. 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.

#### **6.4.3 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.

#### **6.4.4 Gebruikersbeheer**

Bij het ter beschikking stellen van de IBM SaaS wordt er een enkele beheerder voor Klant gedefinieerd. De dashDB-console geeft beheerders de mogelijkheid aanvullende gebruikers te definiëren. Klant is volledig verantwoordelijk voor het beheer van de gebruikers die via de console zijn gedefinieerd en voor het machtigingsniveau dat aan hen wordt toegewezen.

#### **6.4.5 Directe toegang tot de IBM SaaS-datastore**

Zowel beheerders als reguliere gebruikers kunnen de IBM SaaS-datastore benaderen met behulp van IBM DB2-clientprogramma's die buiten de IBM SaaS draaien. Klant is er volledig verantwoordelijk voor om ervoor te zorgen dat dergelijke toegang beveiligd is volgens de vereisten van Klant. Klant kan bijvoorbeeld de clients zo configureren dat SSL wordt gebruikt ter bescherming van netwerkverkeer.

#### **6.4.6 Toegangsbeheer op tabelniveau**

De IBM SaaS staat Klant toe om toegangsmachtigingen te beheren die zijn gekoppeld aan bepaalde databaseobjecten, zoals tabellen. Klant is volledig verantwoordelijk voor het toewijzen, beheren en controleren van deze toegangsmachtigingen.

#### **6.4.7 Auditrapporten**

Via de dashDB-console worden monitoringrapporten aan Klant ter beschikking gesteld. Klant is volledig verantwoordelijk voor het openen en interpreteren van de rapporten om vast te stellen of de erin beschreven activiteit geautoriseerd is.

#### **6.4.8 Versleuteling**

De IBM SaaS-databases worden automatisch versleuteld. Bij de versleuteling wordt gebruik gemaakt van Advanced Encryption Standard (AES) in de modus Cipher-Block Chaining (CBC) met een 256-bits sleutel. Daarnaast worden images voor databasebackup automatisch gecomprimeerd en versleuteld. Backupimages worden versleuteld met behulp van AES in CBC-modus met 256-bits sleutels.

### **7. Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau**

IBM doet de volgende toezegging inzake de doelstelling van 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 serviceniveaurediënten of rapportagemogelijkheden aangeboden.

## Bijlage A

### 1. Beschrijving van IBM SaaS

#### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

De dashDB Enterprise for Transactions SaaS-aanbiedingen leveren een dashDB-database die geoptimaliseerd is voor online transactieverwerking (on-line transaction processing, OLTP). 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.

##### 1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Eén SQL-database per service-Instance op een dedicated server met 8 GB RAM en 2 vCPU's. Biedt maximaal 500 GB opslag voor gegevens en logboeken.

##### 1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Eén SQL-database per service-Instance op redundante dedicated virtuele servers met 8 GB RAM en 2 vCPU's. Biedt maximaal 500 GB opslag voor gegevens en logboeken.

##### 1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Eén database per service-Instance op een dedicated bare-metal server met 128 GB RAM en 12 Cores. Biedt maximaal 1400 GB SSD-opslag voor gegevens en logboeken.

##### 1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Eén SQL-database per service-Instance op redundante dedicated bare-metal servers met 128 GB RAM en 12 Cores. Biedt maximaal 1400 GB SSD-opslag voor gegevens en logboeken.

### 2. Remote Services

#### 2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

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 ingelicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS.

#### 2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

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.