

IBM Cloud Enterprise Records

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 Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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 van de IBM SaaS die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het 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

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er via e-mail en de ondersteuningsportal technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend. 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. Technische ondersteuning 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.

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 1 werkdag	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 Toegang door Externe Gebruikers

Klant kan ervoor kiezen om externe gebruikers toegang te verlenen tot de IBM SaaS. Klant is verantwoordelijk voor deze externe gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de externe gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, en b) elk misbruik van de IBM SaaS door deze externe gebruikers.

6.2 Links naar derde-partij websites en andere services

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of beschikbaar is gesteld via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke derde-partij sites of services en is niet aansprakelijk voor dergelijke derde-partij sites of services.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Virtual Private Network (VPN)

Ten behoeve van het op een veilige manier maken van verbinding met de IBM SaaS kan Klant ervoor kiezen gebruik te maken van een softwarematige VPN-verbinding. Informatie over de VPN wordt Klant op diens schriftelijk verzoek verstrekt.

Bijlage A

1. Overzicht van de Service

IBM Cloud Enterprise Records is een private cloud oplossing voor het beheer van records die een combinatie is van content, processen, technologie voor contentfederatie en connectiviteit ter automatisering van alle op records gebaseerde activiteiten, door ondersteuning van de volledige levenscyclus van records vanaf de aanmaak ervan tot aan de verwijdering.

Een vereiste voor deze aanbieding is IBM Content Foundation on Cloud van dezelfde laag (tier) - Bronze, Silver, Gold, Platinum.

2. Vereiste gebruiksrechten

Klant dient een abonnement op een basisservice-aanbieding aan te kopen, zoals hieronder gedefinieerd.

2.1 Gebruiksrechten voor basisservice-aanbieding

Elke basisaanbieding vertegenwoordigt capaciteit voor het verwerken van een bepaalde hoeveelheid data en een bepaald aantal gebruikersbewerkingen in de opgegeven tijdsperiode, zoals hieronder beschreven. De beschrijvingen van de capaciteit zijn bedoeld als richtlijn om Klant te helpen bij het kiezen van de juiste configuratie voor de geplande workloads. De feitelijke resultaten zijn per klant verschillen.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

De Bronze-configuratie is bedoeld voor maximaal 50 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

De Silver-configuratie is bedoeld voor maximaal 250 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

De Gold-configuratie is bedoeld voor maximaal 1.000 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

De Platinum-configuratie is bedoeld voor maximaal 5.000 kenniswerkers die gelijktijdig aan het werk zijn.

3. Optionele gebruiksrechten

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Klant kan een aanvullende Instance aankopen voor test- en ontwikkelingsdoeleinden. De Cloud Enterprise Records Non-Production Environment mag niet worden gebruikt voor productiedoeleinden.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

De configuratie van de Non-Production omgeving wordt ingesteld op dezelfde grootte als IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

De Non-Production omgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

De configuratie van de Non-Production omgeving wordt ingesteld op dezelfde grootte als IBM Cloud Enterprise Records Silver.

De Non-Production omgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

De configuratie van de Non-Production omgeving wordt ingesteld op dezelfde grootte als IBM Cloud Enterprise Records Gold.

De Non-Production omgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

De configuratie van de Non-Production omgeving wordt ingesteld op dezelfde grootte als IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

De Non-Production omgeving biedt noch high availability, noch disaster recovery.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Klant mag een geselecteerde virtuele private omgeving upgraden naar een single-tenant private infrastructuur. Hierin is een uitgaande bandbreedte van maximaal 20 TB inbegrepen; voor hogere bandbreedte wordt afzonderlijk prijsopgave gedaan.

4. Gegevensclassificatie

Binnen de gegevensclassificatie voor deze oplossing worden gegevens standaard geclassificeerd als klantgevoelig. Indien Klant hiertoe een verzoek indient voor de bedoelde workload, zal IBM met Klant samenwerken om andere wettelijke voorschriften in behandeling te nemen. Dit kan gevolgen hebben voor de architectuur van de oplossing en voor de servicekosten. Alle gegevens worden beschermd met versleuteling van volledige schijven ("whole disk encryption") die voldoet aan FIPS 1402 level 1.

5. Bedrijfscontinuïteit

De IBM SaaS is geconfigureerd voor de ondersteuning van de hieronder gedefinieerde doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit. Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit dragen ertoe bij dat de cruciale bedrijfsfuncties van een organisatie binnen een redelijk korte tijd na een calamiteit op de primaire computerlocatie en met zo min mogelijk verlies van gegevens, in een operationele toestand worden teruggebracht. Zodra is vastgesteld dat een incident op de primaire computerlocatie een failover naar de secundaire locatie rechtvaardigt, worden door IBM de bedrijfscontinuïteitsplannen en aanverwante activiteiten uitgevoerd ter ondersteuning van de hieronder aangegeven doelstellingen inzake noodherstel (recovery point objective en recovery time objective).

Doelstellingen inzake bedrijfscontinuïteit	
Recovery Point Objective	4 uur
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none">• 4 aaneengesloten uren indien er een secundaire, gelijkwaardige Niet-productieomgeving is aangekocht.• Ten minste 24 aaneengesloten uren indien er secundaire Niet-productieomgeving is aangekocht.

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 platformen 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 50 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* 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 contractmaand 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 contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in de contractmaand gedeeld door het totaal aantal minuten in de contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 440 minuten Downtime gedurende een contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een contractmaand van 30 dagen	
- 440 minuten Downtime	
= 42.760 minuten	
<hr/>	
Totaal 43.200 minuten	= 5% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% beschikbaarheid tijdens de contractmaand