

## IBM AdTarget

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/>.

De Gebruiksvoorwaarden zijn een aanvulling op de bepalingen in 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. Als zich een tegenstrijdigheid voordoet tussen de Algemene voorwaarden en deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding, prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden.

Klant mag de IBM SaaS pas gebruiken na akkoord te zijn gegaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door op de knop "Accepteren" te klikken nadat deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding aan u zijn gepresenteerd, gaat u ook akkoord met de Algemene voorwaarden.

**INDIEN U NAMENS KLANT AKKOORD GAAT MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN, VERKLAART EN GARANDEERT U DAT U DAARTOE VOLLEDIG BEVOEGD BENT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN, DAN MAG U DE FUNCTIONALITEIT DIE ALS ONDERDEEL VAN IBM SAAS WORDT AANGEBODEN OP GENERLEI WIJZE GEBRUIKEN OF DAARIN PARTICIPEREN.**

### Deel 1 – Voorwaarden van IBM

#### 1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbieding wordt gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding, aangekocht onder de IBM International Passport Advantage Overeenkomst of de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst:

- IBM AdTarget

De volgende IBM SaaS-aanbieding wordt gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding, aangekocht onder de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings.

- IBM Coremetrics AdTarget

#### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt onder de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen verkocht:

- a. Miljoen Server Oproepen (MSO's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Server Oproep bestaat uit gegevens die worden doorgegeven aan en verwerkt door IBM SaaS als gevolg van een tagged event, geïnitieerd door een getraceerde bezoeker voor één Entiteits-ID. Een Server Oproep die door verschillende Entiteits-ID's wordt verwerkt, wordt geteld als een unieke Server Oproep voor elk uniek Entiteits-ID. Een Entiteits-ID scheidt en/of controleert de toegangsrechten tot gegevens in de IBM SaaS, waartoe ook verwerkte gegevens van een of meer websites van Klant kunnen behoren. Elk MSO gebruiksrecht vertegenwoordigt één Miljoen Server Oproepen. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Miljoen Server Oproepen te worden verworven ter dekking van het aantal Server Oproepen dat wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. Verbintenis is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden 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**

#### **3.1 Factureringsopties**

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument. Voor de abonnementsvergoeding van IBM SaaS gelden de volgende factureringsopties:

- a. Volledige bedrag vooraf
- b. Maandelijks (achteraf)
- c. Driemaandelijks (vooraf)
- d. Jaarlijks (vooraf)

De gekozen factureringsoptie geldt voor de lengte van de termijn die is gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht of een Transactiedocument. Het verschuldigde bedrag per factureringsronde wordt gebaseerd op het jaarlijkse abonnementsbedrag en het aantal factureringsronden in een jaar.

#### **3.2 Verschuldigd Bedrag voor een Deel van een Maand**

Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand is een pro rato berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht en is opgenomen in de eerste factuur. Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

#### **3.3 Verschuldigde bedragen bij overschrijding**

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant in enig kwartaal (gebaseerd op een kalenderjaar dat op 1 januari begint) het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht drievoudig (3) overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd. Indien de levering aan Klant binnen een bepaald kwartaal al is gestart, wordt het surplus pro rato berekend.

#### **3.4 Services Op Afstand (menselijk)**

Services op afstand worden aangekocht met Verbintenis als maateenheid voor facturering en worden bij bestelling gefactureerd.

### **4. Aanmaak van accounts en toegang**

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS voor het desbetreffende Account worden geweigerd.

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

### **5. Remote Services**

#### **5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services**

Bestaat uit maximaal 10 uur advisering, best practices, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met de IBM SaaS. Services worden aangekocht per Client-ID en vervallen 90 dagen na de datum waarop Klant door IBM is ingelicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **6. Verlenging van een Abonnementsperiode**

#### **6.1 Automatische verlenging van een Abonnementsperiode**

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement automatisch plaatsvindt, kan Klant een aflopende IBM SaaS Abonnementsperiode van Klant verlengen

door voorafgaand aan de vervaldatum schriftelijk toestemming te geven tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder), overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN, WORDT DE AFLOPENDE IBM SaaS ABONNEMENTSPERIODE AUTOMATISCH MET OFWEL EEN TERMIJN VAN ÉÉN JAAR, OFWEL EEN TERMIJN MET DEZELFDE DUUR ALS DE OORSPRONKELIJKE TERMIJN VERLENGD, TENZIJ IBM, HETZIJ RECHTSTREEKS VAN KLANT, HETZIJ VIA DE WEDERVERKOPER VAN KLANT, ZOALS VAN TOEPASSING, EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING VAN KLANT HEEFT ONTVANGEN DAT KLANT NIET WENST TE VERLENGEN. IS DIT NIET HET GEVAL, DAN GAAT KLANT ERMEE AKKOORD DE KOSTEN VOOR EEN DERGELIJKE VERLENGING TE BETALEN.

## **6.2 Doorlopende facturering**

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement plaatsvindt als doorlopende facturering, blijft Klant na afloop van de Abonnementperiode toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende facturering gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant tot de IBM SaaS wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

## **6.3 Verlenging door Klant noodzakelijk**

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement eindigt, wordt de IBM SaaS-aanbieding aan het eind van de eerste Abonnementperiode niet verlengd. Om de IBM SaaS na afloop van de eerste Abonnementperiode te kunnen blijven gebruiken, dient Klant een nieuw abonnement op de IBM SaaS te nemen. Neem contact op met een IBM salesvertegenwoordiger of de wederverkoper van Klant, zoals van toepassing, om een nieuw IBM SaaS-abonnement te verwerven.

## **7. Technische Ondersteuning**

Gedurende de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Informatie over Technische Ondersteuning is te vinden op de volgende URL:

<http://www.ibm.com/support>.

## **8. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen**

### **8.1 Links naar websites van derden 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 toegankelijk is 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 sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

### **8.2 Safe Harbor Certification**

IBM houdt zich aan het U.S. –EU Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het United States Department of Commerce met betrekking tot het verzamelen, gebruik en de bewaring van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de verklaring van certificering van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **8.3 Cookies**

Klant stemt ermee in dat IBM, bij het verzamelen van persoonsgegevens in het kader van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie, gebruik kan maken van cookies en tracerings technologie teneinde de gebruikerservaring te verbeteren en/of interacties met gebruikers beter af te stemmen, in overeenstemming met <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

### **8.4 Service Level Agreement**

Indien er in het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant een toepasselijke Service Level Agreement ("SLA") wordt genoemd, wordt IBM SaaS geleverd onder de voorwaarden van de als Appendix B bij deze Gebruiksvoorwaarden geleverde SLA en gelden de in die SLA genoemde verhaalsmogelijkheden. De

SLA is de enige en uitsluitende verhaalsmogelijkheid van de Klant met betrekking tot de verplichtingen voor serviceniveaus die erin zijn gedefinieerd.

## IBM Gebruiksvoorwaarden

### Deel 2 – Specifieke bepalingen per land

De volgende bepalingen treden in de plaats van, of vormen een wijziging van, de bepalingen in Deel 1 waarnaar wordt verwezen. Alle bepalingen in Deel 1 die door deze wijzigingen niet worden beïnvloed, blijven ongewijzigd. Dit Deel 2 bestaat uit wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden en is als volgt opgebouwd:

- Wijzigingen voor landen in Noord-, Midden- en Zuid-Amerika
- Wijzigingen voor landen in de regio Asia Pacific; en
- Wijzigingen voor landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika

#### WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN NOORD-, MIDDEN- EN ZUID-AMERIKA

##### BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAANSE REPUBLIEK, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA EN PANAMA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

##### ARGENTINIË, BRAZILIË, CHILI, COLOMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

##### BRAZILIË

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

##### VERENIGDE STATEN VAN AMERIKA

###### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

## **WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN DE REGIO ASIA PACIFIC**

### **BANGLADESH, BHUTAN EN NEPAL**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## **WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN EUROPA, HET MIDDEN-OOSTEN EN AFRIKA (EMEA)**

### **BAHREIN, KOEWAIT, OMAN, KATAR, SAOEDI-ARABIË EN DE VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Bijlage A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget is een oplossing waarmee Klanten informatie over specifieke activiteiten van sitebezoekers en segment-ID's kunnen selecteren en deze informatie kunnen syndiceren naar door IBM gecertificeerde "display advertising" partners. De gegevens die beschikbaar worden gesteld voor syndicatie binnen AdTarget zijn rechtstreeks afgeleid van de "tagged events" die de Klant heeft opgegeven voor het verzamelen van gegevens binnen zijn gebruik van IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. De gegevens over bezoekersactiviteiten en segmenten die naar de gewenste partners van de Klant worden verzonden, worden door de desbetreffende leveranciers vervolgens gebruikt voor het aanbieden van relevante advertenties aan bezoekers nadat deze de site van de Klant hebben verlaten.

AdTarget ondersteunt actieve syndicatie van ondersteunde IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics-gegevens en ID's van bezoekerssegmenten, tot een maximum van drie (3) door IBM gecertificeerde "display advertising" partners tegelijk. Klanten regelen het niveau waarop gegevenssyndicatie met partners plaatsvindt, rechtstreeks binnen de gebruikersinterface van AdTarget.

AdTarget ondersteunt de syndicatie van gegevenselementen die samenhangen met Pageviews, Productviews, Shop-acties, Bestellingen, Zoekopdrachten en Conversie-events, overeenkomstig de implementatie van Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics-tags bij de Klant.

## Bijlage B

Deze SLA geldt voor de volgende IBM SaaS en is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM levert zijn Klanten deze SLA met inachtneming van de volgende bepalingen. De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van uw abonnement aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing.

### 1. Definities

- "Applicatie Downtime" betekent een tijdsperiode gedurende welke gebruikers van de door IBM gehoste gedeelten van de applicatie-interface niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende toestemming hebben. Bij wijze van verduidelijking: er is geen sprake van "Downtime" indien er minimaal één gebruiker is die gebruik kan maken van minimaal één aspect van de Service waarvoor die gebruiker de juiste machtiging heeft.
- "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- "Beschikbaarheidskrediet" betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de Service.
- "Claim" betekent een claim die door uw Geautoriseerde Contactpersoon ingevolge deze SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- "Maand Onder Contract" betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de Service, gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.
- "Klant" of "u" of "uw" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM heeft geabonneerd op de Service en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.
- "Downtime" betekent de Applicatie Downtime en/of Downtime voor Inkomende Verwerking die van toepassing is op het overeenkomstige Serviceniveau zoals aangegeven in de onderstaande tabel. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Service niet beschikbaar is als gevolg van:
  - Geplande Systeem Downtime.
  - Overmacht.
  - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
  - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de Service door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant).
  - Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
  - Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de Service niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.



- j. "Downtime bij het Verzamelen van Inkomende Gegevens", indien van toepassing, betekent een tijdsperiode waarbinnen de Service niet in staat is om inkomende gegevens te verzamelen via de Service-elementen voor het verwerken van inkomende gegevens.
- k. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- l. "Service" betekent de Service waarop deze SLA van toepassing is, zoals aangegeven op de eerste pagina van deze SLA.
- m. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

## 2. Beschikbaarheidskrediet

Om in aanmerking te komen voor het indienen van een Claim, dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Customer Support voor de desbetreffende Service, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, met inbegrip van het tijdstip waarop u voor het eerst met de Gebeurtenis werd geconfronteerd, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis, voor zover dat vereist is voor ondersteuningstickets van Severity 1. Dergelijke tickets moeten worden geregistreerd binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.

IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern zoals van toepassing op het overeenkomstige Serviceniveau dat is aangegeven in de onderstaande tabel. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Indien Klant meldt dat er gelijktijdig een Gebeurtenis van Applicatie Downtime en een Gebeurtenis van Downtime bij de Verwerking van Inkomende Gegevens optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Downtime als een enkele periode van Downtime, en niet als twee afzonderlijke periodes van Downtime. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabellen. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis(sen) in dezelfde Maand Onder Contract.

Voor Gebundelde Service (afzonderlijke Services die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke Service. U kunt uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

Indien u de Service hebt aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het verlenen van de Service en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de Service voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.

Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan twintig procent (20%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de Service hebt betaald.

IBM zal de geldigheid van Claims naar redelijkheid controleren aan de hand van de eigen gegevens van IBM, die in geval van tegenstrijdigheid met uw gegevens prevaleren.

HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.

### 3. Serviceniveau

Service	Toepasselijk Serviceniveau	
	Beschikbaarheid van applicaties gedurende een Maand Onder Contract	Beschikbaarheid van Verzamelen van Inkomende Gegevens gedurende een Maand Onder Contract
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	J	N

Behaald Serviceniveau tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Minder dan 97,000%	20%

"Behaald Serviceniveau" is een percentage dat als volgt wordt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,884%
--	---

### 4. Uitsluitingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proef-Services.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.
- Indien u enige materiële verplichting onder de Gebruiksvoorwaarden, het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik of uw contract voor de Service niet bent nagekomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-nakoming van enige betalingsverplichting.