

IBM Digital Recommendations

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 voorwaarden ("Algemene voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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, aangekocht onder voorwaarden van de IBM International Passport Advantage Overeenkomst of de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst, worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen, aangekocht onder de voorwaarden van de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, wordt gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- a. Duizend Eenheden voor Omzet Berekening (DEOB) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke Omzetbedragen moeten naar EOB's worden geconverteerd overeenkomstig de tabel op http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Elk DEOB gebruiksrecht vertegenwoordigt Duizend EOB's. Er dienen voldoende DEOB gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale omzethoeveelheid die door de IBM SaaS wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. 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.

Voor het doel van deze IBM SaaS-aanbieding is een Client-ID hetzelfde als een Entiteits-ID.

- c. 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.
- d. Tienduizend USD Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend USD Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Amerikaanse Dollars (USD) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale USD Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- e. Tienduizend EUR Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend EUR Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Euro's zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale EUR Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- f. Tienduizend GBP Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend GBP Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Britse Ponden (GBP) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale GBP Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- g. Een Miljoen YEN Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Miljoen YEN Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Miljoen Japanse YEN zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale YEN Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- h. Tienduizend CAD Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend CAD Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Canadese Dollars (CAD) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale CAD Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- i. Tienduizend AUD Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend AUD Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Australische Dollars (AUD) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale AUD Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- j. Tienduizend SGD Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend SGD Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Singaporese Dollars (SGD) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale SGD Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.
- k. Tienduizend BRL Omzet Uit Verkopen is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Tienduizend BRL Omzet Uit Verkopen is de hoeveelheid omzet die door Klant is gegenereerd middels getraceerde online initiatieven, uitgedrukt in Tienduizend Braziliaanse Real (BRL) zoals bijgehouden door de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van de totale BRL Omzet Uit Verkopen die is gegenereerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

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

3.1 Setup

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM zal bij de initiële levering van de IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS eenmalig verschuldigde bedragen voor installatie in rekening brengen. Het tarief en de factureringstermijn worden gespecificeerd in het Transactiedocument en worden dienovereenkomstig gefactureerd.

3.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand is een pro rata 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) 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.

3.4 Remote Services (menselijk)

Remote Services worden aangekocht met Verbintenis als maateenheid voor facturering en worden bij bestelling gefactureerd. Services vervallen 90 dagen na de datum van aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

4. Remote Services

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Bestaat uit maximaal 48 uur advisering, best practices, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer of IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, zoals van toepassing.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Bestaat uit maximaal 48 uur advisering, best practices, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Bestaat uit maximaal 20 uur advisering, best practices en ondersteuning op afstand om Klanten die al zijn begonnen (of in combinatie met onboarding) met hetzij IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer, hetzij IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations, te helpen bij de optimalisatie van de configuratie en het gebruik.

5. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

5.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM

Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

5.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging van Klant doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging 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 of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

5.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

6. 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>.

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS is het volgende inbegrepen:

- a. Op basis van een beoordeling van IBM ontvangt Klant een aantal Client-ID's dat passend is om te voldoen aan de eisen van Klant inzake aanbevelingen. Indien nodig zijn er kosteloos 1 tot 50 Client-ID's inbegrepen.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, zoals van toepassing, per Client-ID
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, zoals van toepassing, met de standaard gegevensimportmodules (Category Definition File, Enterprise Products Report en Forecast Metrics)

7.2 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.

7.3 Safe Harbor Certification

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het Amerikaanse Ministerie van Handel met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Voor meer informatie over Safe Harbor en voor de certificeringsverklaring van IBM gaat u naar <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.4 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>.

7.5 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.

7.6 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.

Bijlage A

IBM Digital Recommendations-oplossingen maken het voor Klanten mogelijk om het proces van het doen van gepersonaliseerde aanbevelingen voor aanbiedingen, te automatiseren en te optimaliseren. De service Digital Recommendations ondersteunt de optimalisatie van aanbiedingen voor zowel producten (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) als algemene content (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations); deze worden als afzonderlijke oplossingen in licentie gegeven.

Content Recommendations automatiseert en optimaliseert het proces van het doen van gepersonaliseerde aanbevelingen inzake content op de website van Klant. Teneinde te voldoen aan de eisen van Klant, biedt gebruikersinterface van Content Recommendations mogelijkheden voor het vaststellen van een contentaanbevelingsstrategie en voor het opstellen van Klant-specifieke bedrijfsregels.

Product Recommendations automatiseert en optimaliseert het proces van het geven van gepersonaliseerde suggesties inzake producten op de website van Klant, in diens e-mailcampagnes of op andere marketingkanalen. Teneinde te voldoen aan de eisen van Klant, biedt de gebruikersinterface van Product Recommendations / Intelligent Offer mogelijkheden voor het vaststellen van een aanbevelingsstrategie. De component voor het beheer van bedrijfsregels is uitgerust met een grafische gebruikersinterface voor het definiëren van geavanceerde bedrijfsregels waarmee de definitieve productaanbevelingen die door de affiniteitsalgoritmen van de oplossing worden gedaan, te overschrijven of te verfijnen. Voorts is er een A/B-testcomponent inbegrepen. Deze is specifiek ontworpen voor het uitvoeren van "A/B/C & D split tests" waarmee kan worden nagegaan welke relatieve impact de verschillende productaanbevelingsstrategieën hebben op de conversie van websitebezoekers.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent biedt dezelfde services als Product Recommendations / Intelligent Offer, met dat verschil dat er geen abonnement op IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics wordt verlangd.

Bijlage B

Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de volgende IBM SaaS:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 het abonnementsbedrag 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. Serviceniveaus

Service	Toepasselijk Serviceniveau	
	Beschikbaarheid van applicaties gedurende een Maand Onder Contract	Beschikbaarheid van Verzamelen van Inkomende Gegevens gedurende een Maand Onder Contract
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

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 99,884% Behaald Serviceniveau
--	---

4. Uitzonderingen

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.