

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Sterling Web Forms

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Aanbieding Voorwaarden") 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 Sterling Web Forms

### 2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- a. **Entiteits-ID** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Entiteits-ID is een unieke identificatie voor een willekeurige entiteit binnen de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Entiteits-ID's dat in de IBM SaaS wordt geïdentificeerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

### 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 gespecificeerd in het Transactiedocument.

#### 3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant tijdens de meetperiode het in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde gebruik overschrijdt, wordt Klant voor de overschrijding gefactureerd zoals uiteengezet in het Transactiedocument.

### 4. 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:

#### 4.1 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 oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

## 4.2 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.

## 4.3 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.

## 5. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail, telefoon, online forums en een online probleemmeldingssysteem. 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	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving 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	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u 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 Naleving van Safe Harbor

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. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 6.2 Gegevens-

### a. verzameling

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 (uw werknemers en contractanten) 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 subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten 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.

### b. Verwerking

Voor transacties die worden uitgevoerd in alle EU Lidstaten, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland gelden de volgende voorwaarden:

Klant gaat ermee akkoord dat IBM content, met inbegrip van persoonsgegevens (zoals deze term gedefinieerd is in EU Richtlijn 95/46/EC), ter verwerking over landsgrenzen heen mag verplaatsen naar de volgende landen: Australië, Canada, Frankrijk, Duitsland, India, Ierland, Nederland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Klant gaat ermee akkoord dat IBM deze lijst van landen na voorafgaand bericht kan aanpassen wanneer IBM dit naar redelijkheid noodzakelijk acht voor het leveren van de IBM SaaS.

Wanneer IBM's Amerikaans-Europese (EU) en Zwitsers-Europese (EU) Safe Harbor Frameworks niet van toepassing zijn op de overdracht van persoonsgegevens uit het Europees Economisch Gebied of Zwitserland, kunnen de partijen of hun relevante gelieerde ondernemingen in hun desbetreffende rollen afzonderlijke standaard ongewijzigde EU Modelovereenkomsten aangaan ingevolge EC Besluit 2010/87/EU, waarbij de optionele clausules worden verwijderd. Geschillen of aansprakelijkheden die voortvloeien uit deze overeenkomsten, ook indien ze door gelieerde ondernemingen zijn aangegaan, worden door de partijen behandeld alsof de desbetreffende geschillen of aansprakelijkheden tussen hen zijn ontstaan onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.

## 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 Toegang van Gast Gebruikers

Van Gast Gebruikers van Klant kan worden verlangd dat zij, teneinde toegang te krijgen tot en gebruik te kunnen maken van de IBM SaaS, akkoord gaan met een online overeenkomst die door IBM wordt verstrekt. Klant is verantwoordelijk voor deze Gast Gebruikers, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, a) alle vorderingen van de Gast Gebruikers met betrekking tot de IBM SaaS, b) verschuldigde bedragen die door de Gast Gebruikers zijn opgebouwd, of c) elk misbruik van de IBM SaaS door deze Gast Gebruikers.

## 6.5 Gezondheidsinformatie

De IBM SaaS is niet ontworpen om te voldoen aan de Amerikaanse Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") en mag niet worden gebruikt voor de overdracht of opslag van persoonlijke gezondheidsinformatie.

## 6.6 Datatransmissie

De IBM SaaS kan met zich meebrengen dat er content, waaronder het klant-ID en wachtwoord, wordt verzonden vanaf, naar of via systemen of netwerken van derden, zoals het Internet en andere interconnect services, waarover IBM geen controle kan uitoefenen en waarvoor IBM niet verantwoordelijk of aansprakelijk is. De content die zich voor de handelsgemeenschap van Klant door de IBM SaaS

beweegt, wordt door de verzenders en ontvangers van de content mogelijkerwijs niet als vertrouwelijk behandeld. Indien de content onleesbaar of onontcijferbaar moet worden gemaakt zo lang de content zich in de IBM SaaS omgeving bevindt en wordt overgebracht via netwerken van IBM of derden, dient Klant de content te versleutelen. Klant neemt de verantwoordelijkheid en het risico op zich voor de keuze van de protocollen en de door Klant gebruikte wijze van transmissie van content via de netwerken van IBM en via andere netwerken van derden.

IBM kan content overbrengen of opslaan buiten het land waarin Klant of diens partners zijn gevestigd, echter uitsluitend ten behoeve van het verlenen van de IBM SaaS of zoals verplicht krachtens de toepasselijke wet- en regelgeving.

De IBM SaaS kan bestaan uit het overbrengen van content van en naar partners van Klant via directe verbindingen met IBM of onderlinge verbindingen via een of meer gateways of netwerken die door derden worden geleverd ("Interconnect Services" en elke derde een "Interconnect Provider"). Tenzij overeengekomen in een afzonderlijke overeenkomst tussen Klant en een interconnect provider, is geen enkele interconnect provider aansprakelijk voor wat dan ook in verband met de IBM SaaS.

## **6.7 Setup**

Klant verklaart IBM in voldoende mate toegang te zullen verlenen tot de systemen, informatie, personeelsleden en middelen van Klant teneinde de setup van de IBM SaaS mogelijk te maken, dit alles zonder bijkomende kosten voor IBM.

## Bijlage A

IBM Sterling Web Forms maakt elektronisch zakendoen tussen een Klant en diens Gast Gebruikers mogelijk. De Gast Gebruiker wordt de mogelijkheid geboden om elektronische formulieren te bekijken en te verwerken door zich via een ondersteunde internetbrowser toegang te verschaffen tot de website van IBM SaaS. IBM SaaS biedt Klant en de Gast Gebruiker inzicht in de Content die door Klant en diens Gast Gebruikers is geüpload.

IBM SaaS omvat het volgende:

- Administrative Site – maakt het voor de IBM SaaS Gebruiker mogelijk aankondigingen te genereren, een reeks vooraf gedefinieerde rapporten inzake de activiteiten van de Gast Gebruikers te bekijken, en databases te beheren die behulpzaam zijn bij het aanbieden van vooraf gedefinieerde opties en gegevens aan Gast Gebruikers wanneer Gast Gebruikers transacties verwerken.
- Web Forms User Site – maakt het voor Gast Gebruikers mogelijk via een internetverbinding elektronisch zaken te doen met Klant doordat Gast Gebruikers documenten inzake elektronisch zakendoen kunnen bekijken in een voor gebruikers leesbare interface die zichtbaar is via een ondersteunde internetbrowser.
- Folder Search and Details – Biedt de IBM SaaS Gebruiker inzicht in documenten die te vinden zijn in de mappen inbox (inkomende post), outbox (uitgaande post), archive (archief) en trash (prullenbak) voor de Gast Gebruiker.

## Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie jegens Klant vormt.

### 1. Definities

- a. **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 IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Maand Onder Contract niet is gehaald.
- c. **Maand Onder Contract** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
  - Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
  - Gebeurtenissen of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
  - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
  - Verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS 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.
- e. **Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

### 2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis 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 zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- b. Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract waarin de Claim ontstond.
- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.
- d. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS 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 IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims

indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS 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 IBM SaaS voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan tien procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de IBM SaaS heeft betaald.

### 3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een Maand Onder Contract	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt 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.

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 style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8% tijdens de Maand onder Contract
--	---

### 4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.
- 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.