

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Geautoriseerde Gebruiker is een unieke persoon aan wie toegang tot IBM SaaS wordt verleend. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke Geautoriseerde Gebruiker die zich tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Transactiedocument, op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang verschafft tot de IBM SaaS-aanbieding, met welk middel dan ook. Een gebruiksrecht voor een Gemachtigde Gebruiker is uniek voor die Gemachtigde Gebruiker en mag niet gemeenschappelijk worden gebruikt, noch aan iemand anders worden toegewezen anders dan voor de permanente overdracht van het gebruiksrecht voor een Gemachtigde Gebruiker op een andere persoon.
- Verbinding** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Verbinding is een link of koppeling van een database, applicatie, server of welk ander type apparaat dan ook met de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Verbindingen dat is of wordt gemaakt met de IBM SaaS tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- 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 meetperiode, zoals aangegeven in het Besteldocument.

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.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

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 gespecificeerde 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 door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail, 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.

Bij het werken met ondersteuningstickets voor de IBM SaaS worden de volgende severity's gebruikt:

Severity	Definitie van severity
1	<p>Kwesties met een kritieke impact op bedrijfsvoering / service down, zoals de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">● In een productie-Instance kan het product niet worden gebruikt of kan er redelijkerwijs niet mee worden gewerkt.● De beveiliging van het product is geschonden.● De gegevens zijn beschadigd geraakt.● Leverancier en koper kunnen geen biedingen plaatsen (via de gebruikersinterface en via import).● Geen van de gebruikers is in staat contracten te maken, contracttekst te openen, contracten goed te keuren en contracten uit te voeren.
2	<p>Kwesties met een aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering, zoals de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">● Onmisbare productonderdelen werken niet goed.● De gebrekkige werking heeft een aanzienlijke negatieve invloed op de productiviteit.● De gebruikers ontvangen geen uitnodigingen voor events.● De werkstromen en regels voor contractgoedkeuring werken onjuist.
3	<p>Kwesties met een kleinere impact op de bedrijfsvoering, zoals de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">● Productonderdelen werken niet correct, maar er is een alternatieve oplossing voorhanden.● Een bepaalde niet-essentiële functie is niet beschikbaar en er is geen alternatieve oplossing voorhanden.● Het is niet mogelijk om documenten te koppelen aan items in events.● De opmaak van de kennisgevingssjabloon is onjuist.● Bepaalde niet-onmisbare softwarefuncties leveren onverwachte resultaten op.
4	<p>Kwesties met een minimale impact op de bedrijfsvoering, zoals de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">● Verzoeken om productinformatie● Uitleg van de productdocumentatie● Procedure voor het exporteren van een event● Procedure voor het plannen van een rapportagetaak

6. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

6.1 Sites en services van derden

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 gemaakt via de IBM SaaS-aanbieding, 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.

6.2 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals door het Amerikaanse Ministerie van Handel uiteengezet 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/>.

6.3 Data-

6.3.1 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 (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 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.

6.3.2 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, Wit-Rusland, 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 Amerikaans-Zwitserse 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.

6.4 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 IBM SaaS Content

Er worden dagelijks backups gemaakt voor productie-Instances, en wekelijks voor niet-productie-Instances. IBM bewaart een backupkopie van de gegevens van Klant gedurende een maximumperiode van 90 dagen voor productie-Instances en maximaal 7 dagen voor niet-productie-Instances. Backups

worden door IBM uitsluitend onderhouden ten behoeve van disaster recovery of andere inspanningen om de IBM SaaS te herstellen, en zijn niet bedoeld voor het terugzetten van gegevens die door Klant van de IBM SaaS zijn gewist. Klant is verantwoordelijk voor het zodanig configureren van de beveiliging van de IBM SaaS dat het voor individuele gebruikers onmogelijk is om gegevens te wissen, en mochten er gegevens zijn gewist, dan gaat Klant ermee akkoord dat IBM de gewiste gegevens niet kan terugzetten en dat IBM daartoe niet verplicht is.

Voorafgaand aan de beëindiging van de IBM SaaS kan Klant elk van de geleverde rapportage- of exportfuncties van de IBM SaaS gebruiken voor het extraheren van gegevens. Custom Data Extract services zijn verkrijgbaar onder een separaat Statement of Work. Na ontvangst van een verzoek van Klant dienaangaande, zal IBM, binnen 30 dagen na beëindiging van de IBM SaaS: (1) alle content van Klant vernietigen, en (2) Klant een elektronische kopie van de content van Klant verstrekken, in de native indeling van de applicatie. Voor het aanvragen van een certificaat van vernietiging van de content of het aanvragen van een kopie van de content kan Klant contact opnemen met Technical Support.

6.6 Downtime

Het downtimevenster voor gepland onderhoud van de IBM SaaS staat vermeld in het IBM Software as a Service Support Handbook. Aanvullende Downtime kan vooraf worden ingepland door Klant in te lichten via Technische Ondersteuning. Gedurende deze tijdsperiode is de IBM SaaS mogelijk niet beschikbaar, afhankelijk van het type onderhoud dat gepland is. Downtime die gedurende dit venster optreedt, wordt niet opgenomen in de berekening van het SLA-krediet. IBM behoudt zich het recht voor om in noodgevallen niet-geplande downtime toe te voegen.

6.7 Aanvullende diensten

6.7.1 Upgrades van applicaties

IBM zal software-upgrades voor de productie- of niet-productie-Instances installeren en configureren op een wederzijds overeengekomen tijdstip, op basis van beschikbaarheid.

Beëindiging van de ondersteuning voor de versie van het IBM Programma dat als onderdeel van de IBM SaaS wordt geleverd, wordt 12 maanden vooraf door IBM bekendgemaakt. Voorafgaand aan de beëindigingsdatum van de ondersteuning zal IBM met Klant samenwerken om elk van diens Instances van de IBM SaaS te migreren naar een ondersteunde versie van de IBM Programma's. De migratiekosten komen voor rekening van Klant. Indien de migratie naar een ondersteunde versie van het IBM Programma niet binnen de beëindigingsperiode is voltooid en dit niet het gevolg is van vertragingen die uitsluitend aan IBM of diens subcontractanten zijn toe te schrijven, kan IBM deze overeenkomst beëindigen middels een schriftelijke kennisgeving aan Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

6.7.2 Database refreshes

Voor elk aangekocht niet-productiesysteem zal IBM de inhoud van productiedatabases eens per drie maanden repliceren naar de niet-productie-Instance van Klant. Refresh services worden op een wederzijds overeengekomen tijdstip uitgevoerd, op basis van beschikbaarheid.

6.8 Door Klant verstrekte certificaten

Tenzij Klant uitdrukkelijk verzoekt om zijn eigen internet-URL (uniform resource locator) te gebruiken, wordt de IBM SaaS zodanig geconfigureerd dat deze een door IBM verstrekte internet-URL gebruikt. Indien Klant ervoor kiest om voor de IBM SaaS zijn eigen internet-URL te gebruiken, draagt Klant de volledige verantwoordelijkheid, alle onderhoudsverplichtingen en alle kosten voor de verlenging van zowel de desbetreffende URL en als de vereiste certificaten. Klant dient de vereiste certificaten en de setupgegevens aan IBM te verstrekken voordat de levering van de IBM SaaS wordt voltooid.

6.9 Disaster Recovery

Voor zover Klant werkt met een actuele, ondersteunde versie van de IBM SaaS, wordt er, in geval van een grote systeemstoring veroorzaakt door een natuurramp (bijv. brand, aardbeving, overstroming, etc.) die buiten de controle van IBM valt, Disaster Recovery uitgevoerd middels het terugzetten van de productiegegevens van Klant naar één van de niet-productie-Instances of -Verbindingen van Klant. Disaster Recovery is uitsluitend beschikbaar indien Klant ten minste één niet-productie-Instance heeft aangekocht voor elk Bijbehorend IBM Programma. Voorts is Disaster Recovery uitsluitend beschikbaar voor productie-Instances en -Verbindingen. Bij Disaster Recovery levert IBM een commercieel redelijke inspanning om de IBM SaaS van Klant te herstellen met een Recovery Time Objective (RTO) van 72 uur en een Recovery Point Objective (RPO) van 24 uur voor productie-Instances en -Verbindingen.

Bijlage A

1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

Een gebruiker van IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud krijgt toegang tot IBM SaaS waarvoor Klant gebruiksrechten heeft, zoals gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht, en krijgt het recht om die te gebruiken aanbiedingen op basis van de aangekochte typen gebruikers, zoals beschreven in de van toepassing zijnde Gebruiksvoorwaarden.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Het gebruik van IBM SaaS in samenhang met de hierboven genoemde aanbiedingen moet voldoen aan de voorwaarden die in het Transactiedocument worden aangegeven en conform zijn aan de Gebruiksvoorwaarden van die aanbieding.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator biedt de volgende functionaliteit:

- een dynamisch toewijzingssysteem stuurt gebruikersaanvragen voor veilige applicatiecontent door naar een optimale server;
- technologie voor routeoptimalisatie spoort de optimale route terug naar de oorspronkelijke infrastructuur op, voor het ophalen van dynamische applicatiecontent;
- een transportprotocol optimaliseert de communicatie tussen de server en de oorsprong op transparante wijze;
- de server haalt de gevraagde applicatiecontent op en stuurt deze via veilige geoptimaliseerde verbindingen terug aan de gebruiker.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud verzorgt een versleutelde site-to-site-verbinding tussen het netwerkeindpunt van Klant en een Emptoris SaaS Hosting-eindpunt. Al het verkeer dat tussen deze twee apparaten wordt uitgewisseld, wordt op een veilige manier versleuteld. De gegevens worden aan de verzendkant versleuteld en aan de ontvangstkant gedecodeerd met behulp van codeersleutels en -methoden volgens de industriestandaard. Indien er voor een niet-productie-Instance een Virtual Private Network Verbinding vereist is, is er een aanvullend abonnement vereist.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On levert de noodzakelijke infrastructuur om IBM Cognos te installeren voor gebruik in combinatie met IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud en IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Deze aanbieding is niet vereist indien Klant IBM Emptoris Contract Management of Services Procurement heeft aangekocht.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud verzorgt de versleuteling (met behulp van een codeersleutel) van gegevens van Klant die zijn opgeslagen in een eigen "dedicated" database-instance. Dit gebeurt voor de volgende IBM SaaS, op voorwaarde dat deze zijn gespecificeerd in het Besteldocument:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Codeersleutels (encryption keys) zijn sleutels die zijn opgeslagen in een kluis, en elke database-instance heeft haar eigen unieke sleutels nodig. Geen enkele sleutel wordt gemeenschappelijk gebruikt, ook niet indien de database-instancies zich op gemeenschappelijke hardware bevinden. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud en IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud slaan geen bijlagen (attachments) op in de database; bijlagegegevens worden derhalve niet versleuteld.

Voor elke productie- en niet-productie-Instance waarvoor Klant de gegevens wil laten versleutelen, dient Klant een Instance van IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB aan te kopen.

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 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 Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 500 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 98,8% 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.