

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM BigInsights 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 BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

IBM Bluemix, IBM's op open standaarden gebaseerde cloudplatform voor het bouwen, uitvoeren en beheren van apps en services, is een technische vereiste voor de IBM SaaS. Nieuwe gebruikers kunnen toegang krijgen door zich te registreren via het online registratieformulier: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

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

- **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

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 worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen voor setup

De volgende setupservices worden per Verbintenis aangekocht en zullen worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

3.2.1 IBM BigInsights on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Deze setupservice biedt maximaal 50 uur op afstand verleende consultancy voor opstartactiviteiten, te weten (1) assistentie met gebruiksscenario's, (2) coaching inzake best practices voor rapporten, dashboards en andere systeemtools, (3) begeleide assistentie en advisering omtrent de voorbereiding, uitvoering en validatie voor het initieel laden van gegevens (initial data loading), en (4) andere administratieve en configuratiegerichte onderwerpen (gezamenlijk "Opstart Activiteiten"). Ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt, vervallen deze Services 90 dagen na de laatste van de volgende twee datums: de aankoopdatum van het gebruiksrecht of de datum waarop Klant door IBM is ingelicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS.

3.2.2 IBM BigInsights on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Deze setupservice bestaat uit maximaal 50 uur op afstand verleende consultancytijd voor het uitvoeren van Opstart Activiteiten of andere activiteiten zoals omschreven of afgebakend in een of meer wederzijds overeengekomen transactiedocumenten. Ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt, vervallen deze Services 12 maanden na de eerste van de volgende twee datums: de aankoopdatum van het gebruiksrecht of de laatste dag van de initiële looptijd van het abonnement op de IBM SaaS.

4. Opties voor verlenging van de Abonnementsperiode 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. Enabling Software

De volgende gebruiksrechten voor IBM-software zijn inbegrepen als enabling software, onder de voorwaarden van hun van toepassing zijnde IBM-programmalicenties en onder de volgende aanvullende beperkingen:

InfoSphere DataStage

Gebruiksrecht: 280 PVU's (zoals gedefinieerd in het document License Information voor InfoSphere DataStage)

Gebruiksbeperking: Klant mag InfoSphere DataStage uitsluitend gebruiken voor het invoeren van gegevens in de IBM SaaS.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Gebruiksrecht: 2 Gelijktijdige Gebruikers (Concurrent Users, zoals gedefinieerd in het document License Information voor InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Gebruiksbeperking: Klant mag InfoSphere DataStage and QualityStage Designer uitsluitend gebruiken voor het invoeren van gegevens in de IBM SaaS.

6. Technische ondersteuning

Technische ondersteuning voor de IBM SaaS wordt verleend via e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem dat beschikbaar is op de Client-portal op <https://support.ibmcloud.com>. IBM zal het IBM Software as a Service Support Handbook ter beschikking stellen, met daarin contactgegevens voor technische ondersteuning en andere informatie en processen. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd tijdens ondersteuningsuren	Dekkingsuren voor responstijd
1	<p>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: 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.</p> <p>Voor problemen van Severity 1 wordt van Klant verlangd dat hij gedurende de oplossingsperiode dag en nacht (24X7) beschikbaar is om IBM te helpen het probleem op te sporen. Zo niet, dan wordt het probleem gedegradeerd naar Severity 2.</p>	Binnen 1 uur	24x7
2	<p>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een functie of voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.</p>	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	<p>Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.</p>	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	<p>Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.</p>	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (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.

7.2 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.

7.3 Persoonsgegevens en gereguleerde gegevens

Deze IBM SaaS is niet ontworpen op basis van specifieke beveiligingsvereisten voor gereguleerde content, zoals persoonsgegevens en gevoelige persoonsgegevens. Het is de verantwoordelijkheid van Klant te bepalen of deze IBM SaaS voldoet aan de eisen van Klant met betrekking tot het type content dat Klant in samenhang met de IBM SaaS gebruikt. De IBM SaaS mag niet worden gebruikt voor de transmissie of opslag van beschermde gezondheidsinformatie (Protected Health Information, PHI) die door de Amerikaanse Health Information Portability and Accountability Act van 1996 (HIPAA) wordt beschermd, tenzij (a) IBM en Klant ter zake een toepasselijke Business Associate Agreement zijn aangegaan, en (b) IBM jegens Klant uitdrukkelijk bevestigt dat de IBM SaaS kan worden gebruikt in combinatie met PHI.

7.4 Twittergegevens

7.4.1 Definities

Analyserapport – betekent de resultaten of output gecreëerd door de applicaties van Klant op de IBM SaaS op basis van het proces van het analyseren van, en ontlenen van informatie aan, de Twitter Content. Dergelijke resultaten bevatten niet noodzakelijkerwijs Twitter Content, maar kunnen content bevatten die een dubblure vormt van die in de Twitter Content, zoals zoektermen en verwijzingen naar het onderwerp van de Tweets.

Tweet-ID – betekent het unieke, door Twitter gegenereerde identificatienummer voor elke Tweet.

Tweet – betekent een openbare posting met een lopende tekst van niet meer dan 140 tekens, geplaatst door een willekeurige eindgebruiker van de Twitter-service.

Twitter Content – betekent Tweets en Tweet-ID's, informatie over openbare eindgebruikersprofielen van Twitter, en alle afgeleide werken daarvan.

7.4.2 Toegang tot en gebruik van Twitter Content

De IBM SaaS vormt voor Klant een manier om een selectie te maken uit, en toegang te krijgen tot, Twitter Content ten behoeve van gebruik door Klant uitsluitend binnen de IBM SaaS. Twitter Content is geen eigendom van IBM en wordt niet door IBM bestuurd. Twitter Content kan materialen bevatten die onwettig, onjuist, misleidend, onfatsoenlijk of anderszins verwerpelijk zijn. Op IBM of zijn toeleverancier rust geen enkele verplichting om welke Twitter Content dan ook te controleren, te filteren, te verifiëren, te bewerken of te verwijderen. IBM of zijn toeleveranciers mogen dit echter, geheel naar eigen oordeel, wel doen. Klant verklaart om, op verzoek van IBM, elke op de IBM SaaS opgeslagen Tweet terstond te verwijderen of te wijzigen.

7.4.3 Volume aan Twitter Gegevens

Indien Klant gebruiksrechten heeft verworven voor een configuratie van de IBM SaaS die, als onderdeel van de IBM SaaS, ten minste vijftien (15) knooppunten bevat, kan Klant toegang worden verleend tot Twitter Content.

7.4.4 Beperkingen inzake Twitter Content

Het is Klant niet toegestaan:

- a. Twitter Content te gebruiken in strijd met de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder begrepen de privacywetgeving, of voor enig onbevoegd of ongepast doel.
- b. Twitter Content te downloaden of te verwijderen van de IBM SaaS. Analyserapporten mogen echter van de IBM SaaS worden gedownload of verwijderd.
- c. Welke in de IBM SaaS aanwezige Twitter Content dan ook beschikbaar te stellen aan enige derde.
- d. De Twitter Content te gebruiken voor enig ander doel dan het beperkte, in de IBM SaaS voorziene doel.
- e. De in de Twitter Content aanwezige locatiegegevens of geografische informatie samen te voegen, in cache op te slaan, of te bewaren afzonderlijk van de bijbehorende Tweet, of de in de Twitter Content aanwezige locatiegegevens te gebruiken voor enig ander doel dan het vaststellen van de in de Tweet vastgelegde locatie.
- f. Twitter Content te vermengen met andere gegevens, tenzij de Twitter Content te allen tijde duidelijk als zodanig te onderscheiden blijft.

- g. De in het kader van de IBM SaaS geleverde Twitter Content te gebruiken voor het uitvoeren van analyses op een kleine groep personen of op één persoon voor onwettige of discriminatoire doeleinden.
- h. De Twitter Content waartoe Klant in het kader van IBM SaaS toegang heeft gekregen, af te beelden.
- i. De Twitter Content of de analyse daarvan in de IBM SaaS te gebruiken als onderdeel van een advertentienetwerk.
- j. De Twitter Content te gebruiken ten behoeve van analyses op basis van regelmatige, op een tijdsreeks gebaseerde metingen met behulp van dezelfde of vergelijkbare methoden ten behoeve van het uitvoeren van vergelijkingen van de performance van televisieprogramma's in de loop der tijd of het uitvoeren van vergelijkingen met een vaste set of subset van andere televisieprogramma's.
- k. Voor welk doel dan ook gebruik te maken van samengevoegde cijfers over Twitter-gebruikers, zoals aantallen gebruikers of accounts, verkregen bij het openen of gebruiken van de Twitter Content als onderdeel van de IBM SaaS.

7.4.5 Beëindiging door IBM

Bij beëindiging van de IBM SaaS stoppen de toegang tot en het gebruik van Twitter Content door Klant. Desondanks kan IBM, in aanvulling op de rechten van opschorting en beëindiging van de Overeenkomst, het verlenen van toegang tot de Twitter Content te allen tijde staken, zonder bericht en zonder de verplichting Klant hiervoor een terugbetaling, krediet of andere vergoeding te verstrekken.

7.4.6 Uitsluiting van garantie en vrijwaring inzake Twitter Content

NIETTEGENSTAANDE DE IN DE OVEREENKOMST UITEENGEZETTE GARANTIE WORDT DE TWITTER CONTENT UITSLUITEND "AS-IS", "ZOALS BESCHIKBAAR" EN MET ALLE FOUTEN GELEVERD, EN VINDT ELK GEBRUIK VAN DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT PLAATS OP DIENS EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID. IBM SLUIT HIERBIJ ALLE ANDER UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES UIT, MET INBEGRIJF VAN ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT VERHANDELBAARHEID, KWALITEIT, PRESTATIES, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, HET GEEN INBREUK MAKEN OP RECHTEN VAN DERDEN, EIGENDOMSRECHT, ALSMEDE ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT EEN MANIER VAN WERKEN, GEBRUIK, OF HANDELSGEWOONTEN, IN SAMENHANG MET DE TWITTER CONTENT. IBM GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT DE TWITTER CONTENT ONONDERBROKEN OF FOUTLOOS ZAL ZIJN. IN BEPAALDE RECHTSGEBIEDEN IS DEZE UITSLUITING NIET GELDIG EN HEEFT KLANT WETTELIJKE GARANTIERECHTEN DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN OF BEPERKT. ELKE DERGELIJKE GARANTIE HEEFT ECHTER EEN DUUR VAN DERTIG (30) DAGEN VANAF DE INGANGSDATUM VAN DEZE OVEREENKOMST (TENZIJ WETTELIJK ANDERS BEPAALD).

ELKE VERPLICHTING DIE ONDER DE OVEREENKOMST OP IBM RUST OM KLANT TE VRIJWAREN, GELDT OP GEEN ENKELE MANIER VOOR DE TOEGANG TOT, EN HET GEBRUIK VAN, DE TWITTER CONTENT DOOR KLANT.

7.4.7 Gebruik door de Amerikaanse overheid

De Twitter Content is een "commercial item" zoals gedefinieerd in 48 C.F.R. 2.101, bestaande uit "commercial computer software" en "commercial computer software documentation", zoals deze termen worden gebruikt in 48 C.F.R. 12.212. Gebruik, aanpassing, afleiding, reproductie, vrijgave, uitvoering, weergave, openbaarmaking of verspreiding van de Twitter Content door welke overheidsinstantie dan ook is verboden, behoudens voor zover uitdrukkelijk toegestaan onder deze Gebruiksvoorwaarden. Voorts dient elk gebruik door Amerikaanse overheidsinstanties plaats te vinden overeenkomstig 48 C.F.R. 12.212 en 48 C.F.R. 227.7202-1 tot en met 227.7202-4. Indien Klant de Twitter Content gebruikt in zijn officiële hoedanigheid van werknemer of vertegenwoordiger van een Amerikaanse federale, nationale of lokale overheidsinstantie en Klant juridisch niet in staat is de rechtsbevoegdheid of andere artikelen in deze Overeenkomst te aanvaarden, dan gelden die artikelen niet voor de desbetreffende instantie, echter uitsluitend voor zover het toepasselijk recht dit voorschrijft. Contractant/Fabrikant is Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.5 Verplichtingen van Klant

Klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- nadat IBM de IBM Open Platform-componenten en alle geselecteerde BigInsights-modules oorspronkelijk heeft geconfigureerd: het monitoren, configureren en beheren van de IBM Open Platform-componenten die onder Ambari draaien, plus de BigInsights-modules. Voorbeelden van deze componenten en software zijn onder meer: HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R etc. Klant heeft de flexibiliteit om zelf te kiezen welke componenten er actief moeten zijn, maar is derhalve verantwoordelijk voor het monitoren en starten of stoppen van die componenten;
- het tot leden van zijn organisatie beperken van de toegang tot de IBM SaaS door de desbetreffende gegevens inzake URL, gebruikersnaam en wachtwoord aan de leden bekend te maken nadat de IBM SaaS-cluster is geleverd, en tevens het verlenen en intrekken van toegang (via vermeldingen in LDAP);
- het ontwikkelen, voor zover noodzakelijk of vereist, van programma's en applicaties op de service voor het analyseren van gegevens en het op basis daarvan verkrijgen van inzichten. Klant is tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit en performance van de ontwikkelde programma's of applicaties;
- het gebruiken en onderhouden van alle toelaatbare software en gegevens die door of namens Klant aan de cluster worden toegevoegd. IBM zal de door Klant toegevoegde toelaatbare software en gegevens waarmee een partitie wordt gevuld of waarmee de werking van de service wordt bijgesteld, niet onderhouden, verplaatsen of verwijderen, maar kan daarbij wel assistentie verlenen;
- het volgens de desbetreffende zakelijke eisen versleutelen van gegevens met behulp van de in de SaaS beschikbare gegevensversleutelingfuncties van Hadoop;
- het periodiek checken van de volgende link om op de hoogte te blijven van geplande niet-verstorende of verstorend downtime – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>;
- het volgens de desbetreffende zakelijke eisen maken van backups van alle gegevens, metagegevens, configuratiebestanden en omgevingsparameters teneinde de continuïteit te garanderen;
- het vanuit een backup terugzetten van gegevens, metagegevens, configuratiebestanden en omgevingsparameters teneinde de continuïteit te garanderen in geval van enig type clusterstoring, waaronder begrepen (maar niet beperkt tot) datacenter-, pod-, server-, harddisk- of softwarestoringen; en
- het garanderen van de continuïteit, compatibiliteit en performance van het IBM SaaS-platform na het installeren van toelaatbare software (met inbegrip van open-source pakketten), of het upgraden van IBM Open Platform-componenten of BigInsights-software.

Klant mag:

- op de IBM SaaS uitsluitend software installeren en uitvoeren die noodzakelijk is ter uitvoering of ondersteuning van de analyse van gegevens met behulp van de vooraf geïnstalleerde IBM Open Platform- of BigInsights-software. Het is Klant verboden om welke andere software dan ook op de IBM SaaS te installeren of te gebruiken; en
- aanvullende open-source pakketten op de knooppunten installeren voor gebruik in combinatie met de IBM SaaS. IBM is niet verplicht om deze pakketten te ondersteunen en is niet verantwoordelijk voor de gevolgen die dergelijke aanvullende pakketten kunnen hebben voor de prestaties van de IBM SaaS. Indien IBM vaststelt dat bepaalde door Klant geïnstalleerde software een gevaar vormt voor de beveiliging van de infrastructuur, de server of de omgeving, of voor de richtlijnen inzake naleving van de beveiliging daarvan, kan die software door IBM worden uitgeschakeld of verwijderd.

7.6 Operationele verantwoordelijkheden van IBM

Als onderdeel van de IBM SaaS zal IBM:

- servers, opslag en netwerkinfrastructuur voor de cluster leveren en beheren;
- een oorspronkelijke configuratie van de IBM Open Platform-componenten en de geselecteerde BigInsights-modules leveren;
- een internetgerichte en interne firewall leveren ten behoeve van bescherming en isolatie;

- de volgende componenten op de IBM SaaS monitoren en beheren:
 - (1) Netwerkkomponenten
 - (2) Servers en de bijbehorende lokale opslag
 - (3) Besturingssysteem
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) LDAP op de Hadoop-cluster
 - (6) Ambari cluster manager
 en
- onderhoudspatches leveren, met inbegrip van toepasselijke beveiligingspatches voor het besturingssysteem, het IBM Open Platform en alle geselecteerde BigInsights-modules (maar niet voor welke afzonderlijk door Klant toegevoegde software of component dan ook).

Voor normaal onderhoud is er gewoonlijk geen systeemdowntime vereist ("niet-verstorend" onderhoud). Onderhoud waarvoor systeemdowntime en het herstarten van het systeem noodzakelijk is ("verstorend" onderhoud) wordt uitgevoerd volgens een rooster gepubliceerd op <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Wijzigingen in de geplande onderhoudstijden worden minimeel 24 uur vooraf gepost. Klant wordt minimaal 24 uur vooraf op de hoogte gebracht van aanvullende geplande downtime.

8. Doelstellingen ten aanzien van het serviceniveau

IBM doet de volgende toezegging inzake het serviceniveau ("SLO") voor de IBM SaaS, nadat IBM de IBM SaaS aan Klant beschikbaar heeft gesteld.

IBM hanteert een SLO van 99,9% servicebeschikbaarheid, gemeten op basis van het volgende:

- a. De mogelijkheid om een applicatie te implementeren, hetzij via de portal, hetzij vanaf de opdrachtregel
- b. De mogelijkheid om verbinding te maken met een applicatieservice
- c. De beschikbaarheid van een afzonderlijke service-instance

Er worden op dit moment geen serviceniveaукredieten of rapportagemogelijkheden aangeboden.

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

IBM BigInsights on Cloud biedt bare-metal servers waarop IBM Open Platform en de optionele modules vooraf zijn geïnstalleerd, klaar voor gebruik. De basisaanbieding omvat de volgende infrastructurele voorzieningen:

- Hardwareservers
- Netwerkinfrastructuur
- Internetgerichte firewall
- Een besturingssysteem
- Een LDAP-server
- Database met metagegevens
- Hadoop Key Management Store

De IBM SaaS is gebaseerd op IBM Open Platform met Apache Hadoop, hetgeen het volgende omvat:

- Apache Hadoop inclusief MapReduce, YARN en HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Ambari cluster manager
- AvroHBase
- Hive
- Kerberos
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

IBM BigInsights on Cloud biedt configuraties met gegevensknooppunten en beheerknooppunten. Voor elke cluster zijn beide typen knooppunten vereist.

- a. Gegevensknooppunten worden gebruikt voor de opslag van de te analyseren gegevens en de uitvoering van de door Klant ontwikkelde programma's voor het analyseren van de gegevens. Klant levert de gegevens (met uitzondering van gegevens die IBM in de toekomst als onderdeel van de IBM SaaS zou kunnen verstrekken, waartoe IBM echter niet verplicht is) en de toegestane software, programma's en applicaties (zie het bovenstaande Artikel "Verantwoordelijkheden van Klant").
- b. Beheerknooppunten bevatten services (zoals NameNode, Job Tracker, Management console, HBase Master etc) die van nut zijn bij het beheren en monitoren van services op alle gegevensknooppunten (zoals datanode, Hbase region, task tracker etc.)

IBM BigInsights on Cloud wordt aangeboden op basis van de configuratie die het beste aansluit bij de eisen van Klant. De volgende configuraties van de knooppunten zijn beschikbaar:

Type aanbieding	Kleine configuratie	Middelgrote configuratie	Grote configuratie
Gegevensknooppunt	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 cores 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem) • 20 TB (disks voor interne opslag) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 cores 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem) • 28 TB (disks voor interne opslag) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 cores 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem) • 32 TB (disks voor interne opslag)
Beheerknooppunt	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 cores 2650 v3 Sandy bridge • 64 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 10 cores 2650 v3 Sandy bridge • 128 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 12 cores 2690 v3 Sandy bridge • 256 GB RAM • 16 TB (disks voor besturingssysteem)

2. Optionele services

2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Deze optionele aanbieding omvat de volgende voorzieningen:

- Big R
- Machine Learning
- Text Analytics
- Big SQL
- BigSheets

2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Deze optionele aanbieding omvat de volgende voorzieningen:

- Big SQL
- BigSheets