

Algemene Bepalingen Business Continuity Recovery Services

Onderhavige Algemene Bepalingen zijn een aanvulling en/of wijziging van de Bepalingen van de IBM Klant Overeenkomst (De IBM Klant Overeenkomst is beschikbaar op de volgende adres : <http://www.ibm.com/support/operations/be/nl/docs/ica.pdf>-wij raden u aan om een copie ervan te printen en te bewaren met deze bepalingen-) of enig ander contract dat van kracht is tussen de partijen. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen de clausules van deze verschillende contracten, hebben de clausules van onderhavige Algemene Bepalingen voorrang.

Deze Algemene Bepalingen, de IBM Klant Overeenkomst en de aangehechte documenten, maken de volledige overeenkomst terzake uit ("het Contract") en vervangen alle vorige mondelinge of schriftelijke kennisgevingen tussen de betrokken partijen aangaande deze transactie.

1. Reikwijdte van de Diensten

In het kader van de Business Continuity & Recovery Services helpt IBM de Klant zich voor te bereiden op een Ramp en te reageren als er zich een Ramp voordoet op een door de Klant Aangeduide Locatie. De Business Continuity & Recovery Services bevatten een basisreeks diensten, die van toepassing zijn op alle Inschrijvingen en optionele diensten die de Klant kan kiezen. De Business Continuity & Recovery Services ("Diensten" genoemd) en de details voor de basisconfiguratie (inclusief prijzen) die van toepassing zijn voor de Klant, zijn beschreven in de Bestelling.

2. Definities

BASISCONFIGURATIE is de reeks van Machines en Services die IBM beschikbaar stelt. De Basisconfiguratie zal ofwel gelijk zijn aan, of dezelfde of een grotere capaciteit en functionaliteit hebben dan de configuratie die gespecificeerd is in de Offerte.

RAMP is elke niet-geplande gebeurtenis die buiten de wil van de Klant ligt, die de verwerking van cruciale informatie op de Aangeduide Locatie onbruikbaar of onmogelijk maakt. Rampen die voortvloeien uit een gewapend conflict of kernreactie zijn uitgesloten van deze beschrijving

RECOVERY CENTER is een door IBM aangeduid centrum, dat vast of mobiel kan zijn, waar IBM de Diensten verleent.

AANGEDUIDE LOCATIE is de plaats bij de Klant waar de informatie verwerkt wordt binnen één en hetzelfde gebouw. IBM beschouwt I/O-machines die zijn aangesloten op de server en die zich buiten het gebouw bevinden, als deel van de Aangeduide Locatie van de Klant.

INSCHRIJVING is de Bestelling van de Klant van Diensten voor een Basisconfiguratie. De Aangeduide Locatie kan één of meer Inschrijvingen hebben. De details van elke Inschrijving worden vermeld in de Bestelling.

3. Beschrijving van de Diensten

Basisdienst - Testperiode

IBM voorziet een Testperiode die de Klant in staat stelt om 1) zijn continuïteitsplan na een Ramp en procedures te testen en 2) de werking te controleren van zijn cruciale toepassingen in de Basisconfiguratie. Het aantal jaarlijkse testdagen (Testperiode) worden gedefinieerd in de Bestelling.

Verplichtingen van IBM:

IBM doet het volgende:

[BCRS-9923-NL_01/2008](#)

Bladzijde 1 op 7

International Business Machines of Belgium S.P.R.L./B.V.B.A.
Siège social / Maatschappelijke zetel: Avenue du Bourget 42 Bourgetlaan, B-1130 Bruxelles/Brussel
N° d'entreprise / Ondernemingsnr: TVA / BTW BE 0405 912 336
RPM Bruxelles / RPR Brussel – Tel 02-3392111

- IBM laat de Klant gebruikmaken van de Basisconfiguratie in het Recovery Center voor de duur van de Testperiode die gespecificeerd is in de Bestelling. Indien er in de Bestelling een mobiel Recovery Center werd gedefinieerd, zal IBM de mobiele installatie naar de locatie brengen die de Klant vraagt;
- IBM kent de Klant een bijkomende Testperiode toe indien deze daarom vraagt, in de mate dat deze beschikbaar is, tegen een bijkomend bedrag dat is vastgelegd in de Bestelling of in een eenmalige aanvulling; en
- IBM stelt ervaren IBM-personeel ter beschikking, dat hem zal assisteren tijdens de Testperiode binnen de werkuren.

Verplichtingen van de Klant:

De Klant stemt met het volgende in:

- hij zal IBM één (1) maand voor de aanvang van de voorziene Testperiode de testsessies schriftelijk bevestigen;
- indien hij de planning van zijn Testperiode dient te wijzigen, maakt hij dit minstens één week vooraf bekend;
- hij overhandigt een lijst van bevoegde personen die de tests zullen uitvoeren, minstens twee (2) werkdagen vóór de aanvang van de testsessies;
- IBM kan de Testperiode verplaatsen naar een andere datum om een andere Klant te helpen die een Ramp gemeld heeft. Indien de Klant op dat moment bezig is met het uitvoeren van tests, stemt hij ermee in om deze onmiddellijk te stoppen, zijn gegevens en programma's te verwijderen uit de Basisconfiguratie en het Recovery Center te verlaten binnen de (4) uur;
- hij gebruikt de Testperiode niet met het oog op productief gebruik;
- indien er in de Bestelling een mobiel Recovery Center wordt gespecificeerd, stemt hij met het volgende in:
 - hij verleent toegang en de nodige ruimte voorzien om het mobiele Recovery Center te installeren en hij zorgt ervoor dat hij hiervoor over de nodige toelatingen beschikt, inclusief deze van de overheid, om de mobiele voorziening te installeren en de gebruiken,
 - hij zorgt voor aangepaste stroomvoorziening en elektrische aarding,,
 - de infrastructuur (verbindingsdozen), telefonische en data-verbindingen om gegevens te versturen, wordt voorzien en aangesloten, alsook communicatie, netwerk- en datadiensten die de Klant nodig heeft,
 - hij is verantwoordelijk voor de beveiliging van en schade aan het mobiele Recovery Center terwijl deze zich op de Aangeduide Locatie van de Klant bevindt.

Basisdienst - Hersteldiensten (Recovery Services)

Wanneer de Klant een Ramp meldt, zal IBM onmiddellijk de nodige stappen ondernemen om het Recovery Center in gereedheid te brengen voor de Klant.

BCRS-9923-NL_01/2008

Bladzijde 2 op 7

International Business Machines of Belgium S.P.R.L./B.V.B.A.
 Siège social / Maatschappelijke zetel: Avenue du Bourget 42 Bourgetlaan, B-1130 Bruxelles/Brussel
 N° d'entreprise / Ondernemingsnr: TVA / BTW BE 0405 912 336
 RPM Bruxelles / RPR Brussel – Tel 02-3392111

Verplichtingen van IBM:

IBM:

- verleent 7 dagen per week, 24 uren per dag toegang ;
- zorgt ervoor dat het Recovery Center en de Basisconfiguratie zo snel mogelijk kunnen gebruikt worden door de Klant en dit binnen de 4 uur nadat de Klant een Ramp heeft gemeld. De locatie van het Recovery Center wordt gespecificeerd in de Bestelling. Als dit Recovery Center niet beschikbaar is, zal IBM zo snel mogelijk de Diensten verlenen in een ander Recovery Center. Indien in de Bestelling een mobiel Recovery Center wordt gespecificeerd, zal IBM de mobiele voorziening binnen 24 uur leveren op de locatie die door de Klant wordt gevraagd, zoals vermeld in de Bestelling;
- verleent de Klant prioritaire toegang tot een Recovery Center, vóór er toegang wordt verleend aan Klanten met een geplande Testperiode en Klanten die op een later tijdstip een Ramp hebben gemeld;
- biedt het volgende aan de Klant:
 - basis kantoorruimte voor Systems Operators zoals gedefinieerd is in de Offerte,
 - operationele en technische bijstand. Indien IBM dit nodig acht kunnen er programma's worden geleverd, ZONDER ENIGE GARANTIE.

Verplichtingen van de Klant:

De Klant stemt met het volgende in:

- hij duidt personen aan die gemachtigd zijn om een Ramp te melden aan IBM door te bellen naar het noodnummer dat door IBM wordt meegedeeld na ondertekening van het Contract;
- hij bevestigt de telefonische oproep schriftelijk waarin hij de Ramp aan IBM meldt, de eerste werkdag nadat de Ramp zich heeft voorgedaan;
- hij betaalt het gebruiksbedrag dat gedefinieerd is in de Bestelling voor elke dag dat het Recovery Center te zijner beschikking wordt gesteld. De Klant mag de niet-gebruikte tijd van de Testperiode niet inruilen tegen het dagelijks gebruiksbedrag;
- indien er in de Bestelling een mobiel Recovery Center is vastgelegd, stemt hij eveneens met het volgende in:
 - hij verleent toegang en de nodige ruimte voorzien om het mobiele Recovery Center te installeren en hij zorgt ervoor dat hij hiervoor over de nodige toelatingen beschikt, inclusief deze van de overheid, om de mobiele voorziening te installeren en de gebruiken,
 - hij zorgt voor aangepaste stroomvoorziening en elektrische aarding,
 - de infrastructuur (verbindingsdozen), telefonische en data-verbindingen om gegevens te versturen, wordt voorzien en aangesloten, alsook communicatie, netwerk- en datadiensten die de Klant nodig heeft,
 - hij is verantwoordelijk voor de beveiliging van en schade aan het mobiele Recovery Center terwijl deze zich op de Aangeduide Locatie van de Klant bevindt.

4. Andere rechten en verplichtingen van IBM

IBM is op de hoogte van de personen die door de Klant zijn gemachtigd om een Ramp aan te melden.

IBM stemt ermee in om redelijke beveiligingsprocedures te implementeren om de materiële activa van de Klant te beveiligen als deze zich bevinden in het vaste Recovery Center van IBM. Deze beveiliging omvat het voorzien van beveiligingsmaatregelen in het Recovery Center waardoor er alleen toegang wordt verleend aan de personen die gemachtigd zijn door de Klant of IBM. Deze beveiliging zal 24 uur per dag, 7 dagen per week ingesteld zijn.

In het kader van deze veiligheidsregels en om de veiligheid te garanderen van zowel haar Klant als van IBM, behoudt IBM zich het recht voor om de identiteit te controleren van de persoon die telefonisch een Ramp heeft gemeld.

5. Andere verplichtingen van de Klant

De Klant stemt met het volgende in:

- hij voorziet informatie, de nodige programma's, het personeel en de voorzieningen voor het beheer van alle aanverwante bewerkingen en gegevens die nodig zijn voor de tests en voor het herstel na een Ramp;
- hij regelt en betaalt de reiskosten van zijn personeel en voor de overdracht van zijn gegevens en programma's;
- hij zorgt ervoor dat hij voor de programma's die hij verschaft, over de nodige machtigingen beschikt van de licentiehouder(s) om deze programma's te mogen gebruiken op de Machines die verschaft worden door IBM;
- hij zal de IBM-programma's die IBM hem eventueel verschaft alleen gebruiken gedurende de Testperiode en ter ondersteuning van de herstelprocedures in het Recovery Center;
- hij zal toebehoren, materiaal en opslagmedia leveren die niet inbegrepen zijn in de Diensten;
- hij alleen is verantwoordelijk voor de resultaten die verkregen worden uit de Diensten (inclusief de Machines en programma's die door IBM worden verschaft) evenals voor alle machines en programma's die door hem verschaft worden;
- hij alleen is verantwoordelijk voor de beveiliging van gegevens tijdens de transmissie en voor het verbeteren van transmissiefouten en fouten op het vlak van gegevensbeschadiging en hij zal alle regels toepassen met betrekking tot de privacy van gegevens;
- hij geeft aan IBM toestemming om contactinformatie van de Klant op te slaan, zoals namen, telefoonnummers en e-mail-adressen in elk land waar IBM business doet en om deze informatie intern te gebruiken en om met de Klant te communiceren met het oog op de business-relatie tussen IBM en de Klant;
- hij volgt de specificaties en procedures die IBM verschaft voor de Diensten;
- hij verwijdert zijn gegevens en programma's uit de Machines op het einde van de Testperiode en na het herstel van een Ramp;
- hij neemt alle redelijke voorzorgen om de programma's en Machines, terwijl deze onder zijn controle zijn, te beschermen tegen beschadiging door computervirussen; en

- hij wendt de Diensten aan voor eigen gebruik en niet voor wederverkoop, tenzij dit eerder werd goedgekeurd door IBM.

6. Contractperiode

De looptijd van een contractperiode wordt gedefinieerd in de Bestelling.

7. Verlenging

Voor elke Inschrijving zijn de Diensten die van kracht zijn op de "Einddatum van de Contractperiode" verlengd worden voor de periode ("Verlenging Contractperiode" genoemd) die gedefinieerd is in het Contract, tenzij de Klant of IBM de andere partij schriftelijk laat weten, drie maanden vooraf, dat hij de Bestelling niet wenst te verlengen. Indien de Verlenging Contractperiode niet nader bepaald wordt, zal deze EEN (1) jaar bedragen.

8. Opzegging en Annulatie

De Klant of IBM kan het Contract beëindigen, indien de andere partij de bepalingen ervan niet naleeft, op voorwaarde dat de partij die in gebreke blijft hiervan schriftelijk op de hoogte wordt gesteld en over de nodige tijd beschikt om alsnog aan de voorwaarden te voldoen.

Indien IBM Diensten beëindigt die de Klant heeft voorafbetaald, zal IBM aan de Klant een pro rata bedrag terugbetalen in functie van de effectieve dag van beëindiging.

De Klant kan zijn Bestelling of Contract opzeggen, mits een schriftelijke kennisgeving van drie maanden vooraf aan IBM. De effectieve datum van opzegging zal dezelfde dag zijn als de Einddatum van de Contractperiode of indien geen datum wordt vermeld, de laatste dag van de opzeggingstermijn. Deze opzegging geeft aanleiding tot een opzeggingsvergoeding gelijk aan het bedrag dat nog verschuldigd is voor de Contractperiode.

9. Basisconfiguratiewijzigingen

De Klant geeft een wijziging aan de Basisconfiguratie aan door middel van een schriftelijke kennisgeving van één (1) maand vooraf. IBM zal alle redelijke wijzigingen aanvaarden en deze wijzigingen bevestigen in een aanvulling op de bestaande Bestelling en Offerte of in een nieuwe Bestelling en Offerte.

10. Prijzen en facturering

De prijzen die van toepassing zijn op de Diensten en de basisconfiguratie zijn vastgelegd in de Bestelling.

In het geval van een Ramp situatie, zullen de Diensten gepresteerd door de Systems Engineers, apart gefactureerd worden.

In het geval van een Testsessie, zullen de Diensten die buiten de normale kantooruren gepresteerd worden door de Systems Engineers, gefactureerd worden.

De gebruikskosten worden gefactureerd na de periode waarin de Klant deze kosten heeft gemaakt. Alle andere kosten die niet voorzien zijn in de Inschrijving en die ten laste vallen van de Klant, zullen worden aangerekend wanneer deze kosten worden gemaakt.

11. Prijswijziging en -aanpassing

BCRS-9923-NL_01/2008

Bladzijde 5 op 7

International Business Machines of Belgium S.P.R.L./B.V.B.A.
Siège social / Maatschappelijke zetel: Avenue du Bourget 42 Bourgetlaan, B-1130 Bruxelles/Brussel
N° d'entreprise / Ondernemingsnr: TVA / BTW BE 0405 912 336
RPM Bruxelles / RPR Brussel – Tel 02-3392111

In België zullen de prijsaanpassingen gebeuren op basis van de Agoria-index. De aanpassingen zullen berekend worden aan de hand van de volgende formules :

$$P_{n1} = P_0 \times [0,2 + 0,8 \times (S1/S_0)]$$

$$P_{n2} = P_0 \times [0,2 + 0,8 \times (S2/S_0)]$$

waarbij

P_{n1} = de aangepaste prijs van toepassing op diensten gepresteerd vanaf 1 januari van het jaar n

P_{n2} = de aangepaste prijs van toepassing op diensten gepresteerd vanaf 1 juli van het jaar n

P_0 = de prijs vermeld in het betalingsschema of de Bestelling

S_1 = het hoogste van de volgende twee indices: S_0 of de Agoria-index voor de maand december van het jaar (n-1)

S_2 = het hoogste van de volgende twee indices: S_1 of de Agoria-index voor de maand juni van het jaar n

S_0 = voor een betalingsschema of een Bestelling uitgegeven in de eerste jaarhelft, de Agoria-index voor de maand december voorafgaand aan deze uitgiftedatum, of, voor een betalingsschema of een Bestelling uitgegeven in de tweede jaarhelft, de Agoria-index voor de maand juni voorafgaand aan deze uitgiftedatum.

In Luxemburg zal de STATEC-index worden gebruikt. De prijzen die zijn vastgelegd in de Bestelling zullen twee keer per jaar worden aangepast, op 1 januari en op 1 juli, in functie van de STATEC-index. Er zal echter geen aanpassing gebeuren binnen de eerste zes maanden na de datum van uitgifte van deze Bestelling.

De aanpassingen zullen berekend worden aan de hand van de volgende formules :

$$P_{n1} = P_0 \times [0,2 + 0,8 \times (S1/S_0)]$$

$$P_{n2} = P_0 \times [0,2 + 0,8 \times (S2/S_0)]$$

waarbij

P_{n1} = de aangepaste prijs van toepassing op diensten gepresteerd vanaf 1 januari van het jaar n

P_{n2} = de aangepaste prijs van toepassing op diensten gepresteerd vanaf 1 juli van het jaar n

P_0 = de prijs vermeld in de Bestelling

S_1 = het hoogste van de volgende twee indices: S_0 of de STATEC-index voor de maand december van het jaar (n-1)

S_2 = het hoogste van de volgende twee indices: S_1 of de STATEC-index voor de maand juni van het jaar n

S_0 = voor een Offerte uitgegeven in de eerste jaarhelft, de STATEC-index voor de maand december voorafgaand aan deze uitgiftedatum, of, voor een Offerte uitgegeven in de tweede jaarhelft, de STATEC-index voor de maand juni voorafgaand aan deze uitgiftedatum.

De STATEC-index gebruikt voor hogervermelde berekeningen is deze van de loonkosten, zoals maandelijks gepubliceerd door de "Service Central de la Statistique et des Etudes Economiques" (STATEC).

Indien STATEC zou stoppen met de publicatie van deze index, of de vorm of de inhoud ervan substantieel zou wijzigen, zullen de partijen deze vervangen door een vergelijkbare index die minstens éénmaal per jaar door een wederzijds aanvaardbare bron gepubliceerd wordt.

12. Bijkomende bepalingen

BCRS-9923-NL_01/2008

Bladzijde 6 op 7

International Business Machines of Belgium S.P.R.L./B.V.B.A.
Siège social / Maatschappelijke zetel: Avenue du Bourget 42 Bourgetlaan, B-1130 Bruxelles/Brussel
N° d'entreprise / Ondernemingsnr: TVA / BTW BE 0405 912 336
RPM Bruxelles / RPR Brussel – Tel 02-3392111

Contractuele aansprakelijkheid van IBM

Indien IBM, na het leveren van alle commercieel verantwoorde inspanningen, niet in staat zou zijn om aan de Klant een Dienst te verschaffen in overeenstemming met de beschrijving ervan in deze Algemene Bepalingen en de Klant de Dienst zoals die door IBM kan worden verleend, niet wil aanvaarden, zal IBM aan de Klant een bedrag betalen dat gelijk is aan het totaal van de maandelijkse bedragen die de Klant betaald heeft voor de Dienst voor de laatste 12 maanden van een Contractperiode.

Dit type van tekortkoming is het enige waarop de Klant zich kan verhalen.

Voor alle andere gevallen waarin de Klant het recht heeft om schadevergoeding te eisen van IBM, is de omvang van IBM's aansprakelijkheid gespecificeerd in de paragraaf van de IBM Contractbundel, getiteld "Contractuele aansprakelijkheid van IBM".

Verzekering

Indien apparatuur van de ene partij geplaatst wordt in de locatie van de andere partij, komen beide partijen overeen om een verzekering te nemen voor de globale waarde van de apparatuur, zowel voor de apparatuur waarvan ze eigenaar/houder is als voor de apparatuur die haar werd toevertrouwd als derde.