

IBM Управление на производителността на приложение

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Условията за употреба (ToU) са в допълнение на Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълното споразумение. В случай на конфликт между Общите условия и тези SaaS специфични условия на офертата, тези SaaS специфични условия на офертата ще имат приоритет над Общите условия.

Клиентът може да използва IBM SaaS, само ако Клиентът първо приеме Условията за употреба. Чрез поръчване, осъществяване на достъп до или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба (ToU). Чрез щракването върху бутон "Приемам", след като са Ви били представени тези SaaS специфични условия за оферта, Вие също така приемате тези Общи условия.

АКО ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА ОТ ИМЕТО НА КЛИЕНТ, ВИЕ ГАРАНТИРАТЕ, ЧЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА КЪМ УСЛОВИЯТА ЗА УПОТРЕБА. АКО НЕ ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА (ToU) ИЛИ НЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИТЕ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА КЪМ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА (ToU), ТОГАВА ПО НИКАКЪВ НАЧИН НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ ИЛИ НЕ УЧАСТВАЙТЕ В НИКОЯ ОТ ФУНКЦИОНАЛНОСТИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИ КАТО ЧАСТ ОТ IBM SAAS.

Част 1 – IBM условия

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Диагностика на приложение (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM Tivoli Monitoring за Виртуални среди
- IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM Tivoli Комбиниран диспечер на приложенията за Приложения на Microsoft
- IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM SmartCloud Записи за управление на производителността на приложение
- IBM Диагностика на приложения (SaaS) Step up за съществуващи Клиенти на IBM Tivoli Комбиниран диспечер на приложенията за диагностика на приложения
- IBM Диагностика на приложения (SaaS) Step за съществуващи Клиенти на IBM Диагностика на производителност на приложения

2. Метрики за такси

IBM SaaS се продава със следните метрики за таксуване:

- а. Средно управляван виртуален сървър е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Сървърът е физически компютър, който е съставен от обработващи модули, памет и входящи/изходящи възможности, който изпълнява заявени процедури, команди или приложения за един или повече потребители или клиентски устройства. Когато бъдат използвани стелажни, компактни модули или друго подобно оборудване, всяко отделно физическо устройство (например компактният модул или стелажно монтираните устройства), което има необходимите компоненти, се счита за отделен сървър. Виртуален сървър е или

виртуален компютър, създаден от разделяне на наличните ресурси до физически сървър или неразделен физически сървър. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни за Средно управляван виртуален сървър, за да се покрие средният брой Виртуални сървъри, управлявани от IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.

3. Цени и таксуване

3.1 Опции за фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката. Опциите за фактуриране за цената за IBM SaaS абонамент са както следва:

- a. Цялата сума на задължението авансово
- b. Месечно (на вноски)
- c. На тримесечие (авансово)
- d. Годишно (авансово)

Указаната опция за фактуриране ще бъде валидна за продължителността на указания в Лицензионния сертификат срок или в Документа по сделката. Платимата стойност за всеки цикъл на фактуриране ще бъде базирана на годишната абонаментна такса и броя на циклите за фактуриране през годината.

3.2 Частични месечни плащания

Частичното месечно плащане е разпределената пропорционално цена за ден, с която Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни плащания се изчисляват въз основа на оставащите дни на частичния месец, стартиращ на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че за него е наличен достъп до IBM SaaS.

3.3 Надценки

Ако реалното използване от Клиента на IBM SaaS надвишава упълномощеното, указано в Лицензионния сертификат или документа по сделката, тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за надценката, в съответствие с тарифите за надценка, указани в приложимия Лицензионен сертификат или документ по сделката.

4. Създаване на акаунт и Достъп

Когато IBM SaaS потребители се регистрират за акаунт ("Акаунт"), IBM може да предостави на потребителя на IBM SaaS идентификация на Акаунт и парола. Клиентът е отговорен да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител управлява и поддържа своята информация за Акаунт актуална. По всяко време Клиентът може да заяви, че желае всички Лични данни, предоставени от него като част от регистрацията му за Акаунт или използването на IBM SaaS, да бъдат коригирани или премахнати от информацията за Акаунт и тази информация ще бъде коригирана или премахната, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

Клиентът носи отговорност да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител защитава своята парола и идентификация за Акаунт и контролира достъпа до IBM SaaS потребителския акаунт или да използва IBM SaaS от името на Клиента.

5. Подновяване на Абонаментен период

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като автоматично, Клиентът може да поднови своя изтичащ IBM SaaS Абонаментен период с писмено удостоверение за подновяване (напр. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, поръчка за покупка), преди датата на изтичане, в съответствие с условията на Договора.

АКО IBM НЕ ПОЛУЧИ ТАКОВА УПЪЛНОМОЩАВАНЕ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ, ИЗТИЧАЩИЯТ IBM SaaS АБОНАМЕНТЕН ПЕРИОД СЕ ПОДНОВЯВА АВТОМАТИЧНО ЗА СРОК ИЛИ ОТ ЕДНА ГОДИНА ИЛИ ЗА СЪЩАТА ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ КАТО ОРИГИНАЛНИЯ СРОК, ОСВЕН АКО ПРЕДИ ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ IBM НЕ ПОЛУЧИ ИЛИ ДИРЕКТНО ОТ КЛИЕНТА ИЛИ ЧРЕЗ ПРЕКУПВАЧ НА КЛИЕНТА, КАКТО Е ПРИЛОЖИМО, ПИСМЕНО ИЗВЕСТИЕ ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА, ЧЕ КЛИЕНТЪТ НЕ ЖЕЛАЕ ПОДНОВЯВАНЕТО. В ПРОТИВЕН СЛУЧАЙ КЛИЕНТЪТ СЕ СЪГЛАСЯВА ДА ЗАПЛАЩА ЦЕНАТА ЗА ПОДОБНО ПОДНОВЯВАНЕ.

5.2 Продължително фактуриране

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като такова, по което фактурирането ще продължи след края на Абонаментния период, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за употребата на IBM SaaS на базата на дългосрочно фактуриране. За да преустанови употребата на IBM SaaS и да спре процеса на дългосрочно фактуриране, Клиентът трябва да предостави на IBM писмено предизвестие от деветдесет (90) дни за заявка за анулиране на своя IBM SaaS. След анулирането на достъпа на Клиента до IBM SaaS, Клиентът ще бъде фактуриран за всички останали такси за достъп през месеца, през който анулирането е влязло в сила.

5.3 Изисквано подновяване от Клиент

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като такова, което се прекратява, IBM SaaS офертата няма да се поднови в края на първоначалния Абонаментен период. За да продължи да използва IBM SaaS след първоначалния Абонаментен период, Клиентът трябва да получи нов абонамент за IBM SaaS. Моля, свържете се с търговски представител на IBM или с прекупвача на Клиента, както е приложимо, за да получите нов IBM SaaS абонамент.

6. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS е достъпна по време на абонаментния период.

Поддръжка по имейл & SaaS Главните часове на работа на поддръжката са следните:

8:00 преди обяд – 8:00 след обяд Източно стандартно време, САЩ, от понеделник до петък (с изключение на празниците)

Гореща линия за поддръжка: 1-855-221-1166 в САЩ

Имейл адрес: support@ibmserviceengage.com

Поддръжка след работно време & и при спряла система:

Поддръжката след работно време & и при спряла система е достъпна само за проблеми със степен на сериозност 1 в работни дни, уикенди и празници.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели за време на реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Използването на дадена функционалност или функция на услугата е ограничено в значителна степен или съществува опасност да изпуснете краен срок.	В рамките на 2 работни часа	Седмични работни часове
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Седмични работни часове
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Седмични работни часове

7. IBM SaaS Допълнителни условия за оферта

7.1 Step Up Ограничение

За предлаганията на IBM SaaS, обозначени като "Step-up за съществуващи Клиенти" ("Step-up SaaS"), клиентът трябва да е придобил преди това съответните лицензионни правомощия за асоциираната IBM програма, както е посочено в името на предложението Step-up SaaS. Например Клиентът, който закупува IBM Monitoring (SaaS) Step up за съществуващи клиенти на IBM Tivoli

Monitoring, трябва да притежава лицензионни правомощия за асоциираната IBM програма на IBM Tivoli Monitoring. Правомощията на клиента за Step-up SaaS не могат да превишават тези на Клиента за асоциираната IBM програма.

При получаването на Step-up SaaS, Клиентът не може да използва същите лицензионни правомощия за асоциираната програма в рамките на разположената в тяхното помещение среда, както и с правомощията за Step-up SaaS. Например ако Клиентът има 23 правомощия за Управляван виртуален сървър за асоциираната IBM програма и избере да закупи 10 Step-up SaaS правомощия за Средно управлявани виртуални сървъри, Клиентът може да наблюдава 10 Step-up SaaS Средно управлявани виртуални сървъри от средата IBM SaaS и 13 Управлявани виртуални сървъри от инсталирания на място софтуер.

Step-up SaaS не включва Абонамент и Поддръжка за асоциираната IBM програма. Клиентът представлява, че е получил приложимите (1) лицензионни правомощия и (2) Абонамент и Поддръжка за асоциираната (асоциираните) IBM програма (програми). По време на Абонаментния период на Step-up SaaS, Клиентът трябва да поддържа текущите Абонамент и Поддръжка за правомощията за IBM програмата, които се използват заедно с правомощията за Step-up SaaS. В случай, че лицензът на Клиента за употреба на асоциираната (асоциираните) IBM програма (програми) или Абонаментът или Поддръжката на Клиента за асоциираната (асоциираните) IBM програма (програми) бъде прекратен, правото на Клиента да използва Step-up SaaS ще бъде отнето.

Част 2 – Условия за отделните държави

Следните условия заменят или променят споменатите условия в Част 1. Всички условия в Част 1, които не са променени от тези поправки, остават непроменени и в сила. Тази част 2 е съставена от поправки на тези Условия за употреба и е организирана както следва:

- Поправки за страните в Северна и Южна Америка;
- Поправки за страните от Азиатско-Тихоокеанския регион; и
- Поправки за страните в Европа, Близкия Изток и Африка.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ ОТ СЕВЕРНА И ЮЖНА АМЕРИКА

БЕЛИЗ, КОСТА РИКА, ДОМИНИКАНСКА РЕПУБЛИКА, ЕЛ САЛВАДОР, ХАИТИ, ХОНДУРАС, ГВАТЕМАЛА, НИКАРАГУА И ПАНАМА

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Следното заменя абзаца, който започва с "АКО ИВМ НЕ ПОЛУЧИ ТАКОВА УДОСТОВЕРЕНИЕ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ":

IBM ще поднови срещу допълнително заплащане изтичащия Абонаментен период на IBM SaaS за срок от една година на същата цена и честота на плащане, ако IBM или дилърът на Клиента получи (1) поръчка от Клиента за подновяване (т.е. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, нареждане за закупуване) преди изтичането на текущия Абонаментен период или (2) плащане от Клиента в рамките на 30 дни от разписката на Клиента за фактурата от IBM SaaS за следващия период.

АРЖЕНТИНА, БРАЗИЛИЯ, ЧИЛИ, КОЛУМБИЯ, ЕКВАДОР, МЕКСИКО, ПЕРУ, УРУГВАЙ, ВЕНЕЦУЕЛА

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Не се прилага за Обществени групи, които са обект на Приложимото законодателство за доставка в публичния сектор.

БРАЗИЛИЯ

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Следното се добавя след втория абзац:

Документът за транзакция ще опише процеса на писмена комуникация към Клиента, съдържащ приложимата цена и друга информация за периода на подновяване.

СЪЕДИНЕНИ АМЕРИКАНСКИ ЩАТИ

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Следното изречение се добавя на края на абзаца, който започва с "АКО ИВМ НЕ ПОЛУЧИ ТАКОВА УДОСТОВЕРЕНИЕ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ" в 5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период:

КЛИЕНТЪТ МОЖЕ ДА ПРЕКРАТИ ИВМ SaaS ПО ВСЯКО ВРЕМЕ СЛЕД КРАЯ НА ПЪРВОНАЧАЛНИЯ АБОНАМЕНТЕН ПЕРИОД С ЕДНОМЕСЕЧНО ПИСМЕНО ПРЕДИЗВЕСТИЕ ДИРЕКТНО КЪМ ИВМ ИЛИ ЧРЕЗ ПРЕКУПВАЧ НА ИВМ ЗА КЛИЕНТА, КАКТО Е ПРИЛОЖИМО, АКО ИВМ НЕ Е ПОЛУЧИЛ ПИСМЕНОТО УПЪЛНОМОЩАВАНЕ ОТ КЛИЕНТА (т.е. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, нареждане за закупуване) ЗА ПОДНОВЯВАНЕ НА ИЗТИЧАЩИЯ АБОНАМЕНТЕН ПЕРИОД ЗА ИВМ SaaS НА КЛИЕНТА. В ТОЗИ СЛУЧАЙ, ПАРИТЕ НА КЛИЕНТА МОЖЕ ДА БЪДАТ ВЪРНАТИ ПРОПОРЦИОНАЛНО.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ ОТ АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЯ РЕГИОН

БАНГЛАДЕШ, БУТАН И НЕПАЛ

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Следното заменя абзаца, който започва с "АКО IBM НЕ ПОЛУЧИ ТАКОВА УПЪЛНОМОЩАВАНЕ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ" в 5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период:

IBM ще поднови срещу допълнително заплащане изтичащия Абонаментен период на IBM SaaS за срок от една година на същата цена и честота на плащане, ако IBM или дилърът на Клиента получи (1) поръчка от Клиента за подновяване (т.е. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, нареждане за закупуване) преди изтичането на текущия Абонаментен период или (2) плащане от Клиента в рамките на 30 дни от разписката на Клиента за фактурата от IBM SaaS за следващия период.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ В ЕВРОПА, БЛИЗКИЯ ИЗТОК, АФРИКА (ЕМЕА)

БАХРЕЙН, КУВЕЙТ, ОМАН, КАТАР, САУДИТСКА АРАБИЯ И ОБЕДИНЕНИ АРАБСКИ ЕМИРСТВА

5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период

Следното заменя абзаца, който започва с "АКО IBM НЕ ПОЛУЧИ ТАКОВА УПЪЛНОМОЩАВАНЕ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ" в 5.1 Автоматично подновяване на Абонаментен период:

IBM ще поднови срещу допълнително заплащане изтичащия Абонаментен период на IBM SaaS за срок от една година на същата цена и честота на плащане, ако IBM или дилърът на Клиента получи (1) поръчка от Клиента за подновяване (т.е. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, нареждане за закупуване) преди изтичането на текущия Абонаментен период или (2) плащане от Клиента в рамките на 30 дни от разписката на Клиента за фактурата от IBM SaaS за следващия период.

Приложение А

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) предоставя опит на краен потребител и наблюдение на ресурсите, за да бъдат известени потребителите за проблеми с приложения и да се подпомогне бързото им и ефективно разрешаване.

Новите потребители имат следните възможности:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) позволява на потребителите да прегледат доброто състояние на приложенията и детайлизира, за да се видят повече подробности като свързани събития и KPI за компонентите, асоциирани с това приложение.
- Автоматично открива и определя структурата на приложението, което може да бъде променено или премахнато.
- Инсталира и конфигурира агентите автоматично с малко до никаква необходима ръчна интервенция.
- Позволява на потребителите да определят реалното изживяване на крайния потребител за приложението с време за отговор, разпределено сред компонентите.
- Позволява на потребителите да виждат ключови метрики за добро състояние за всички наблюдавани ресурси.
- Позволява на потребителите да създават и модифицират прагове за визуално идентифициране на проблеми и получаване на сигнали.

2. IBM Диагностика на приложение (SaaS)

IBM Диагностика на приложение (SaaS) предоставя изчерпателна информация от диагностика, за да бъде посочена изначалната причина за проблеми с производителността, за да могат те да бъдат бързо разрешени.

Потребителите на диагностиките имат следните възможности:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) позволява на потребителите да прегледат доброто състояние на приложенията и детайлизира, за да се видят повече подробности като свързани събития и KPI за компонентите, асоциирани с това приложение.
- Автоматично открива и определя структурата на приложението, което може да бъде променено или премахнато.
- Инсталира и конфигурира агентите автоматично с малко до никаква необходима ръчна интервенция.
- Позволява на потребителите да виждат ключови метрики за добро състояние за техните сървъри на приложения.
- Разбива производителността до нивото на код и включва ключова диагностична информация като контекстни данни и проследявания на стек.