

IBM Application Performance Management

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Die Nutzungsbedingungen ergänzen den IBM International Passport Advantage Vertrag, den IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder den IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Bedingungen und diesen SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang.

Der Kunde darf IBM SaaS nur verwenden, wenn er zuvor den Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen. Wenn der Kunde nach der Anzeige dieser SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen die Schaltfläche „Stimme zu“ anklickt, erteilt er damit auch seine Zustimmung zu den Allgemeinen Bedingungen.

Wenn Sie die Nutzungsbedingungen im Namen des Kunden akzeptieren, gewährleisten und bestätigen Sie damit, dass Sie berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Wenn Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder nicht berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten, dann dürfen Sie die im Rahmen von IBM SaaS angebotene Funktionalität weder in irgendeiner Weise nutzen noch daran teilnehmen.

Teil 1 – IBM Bedingungen

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. „Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Server ist ein physischer Computer, der aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität besteht und die angeforderten Prozeduren, Befehle oder Anwendungen für einen oder mehrere Benutzer oder Clienteinheiten ausführt. Werden Racks, Bladegehäuse oder ähnliche Bauteile verwendet, wird jede individuelle physische Einheit (z. B. ein Blade oder eine in einem Rack installierte Einheit), die aus den erforderlichen Komponenten besteht, als separater Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch

Partitionierung der in einem physischen Server vorhandenen Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl virtueller Server erwerben, die von IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, verwaltet werden.

3. Gebühren und Abrechnung

3.1 Abrechnungsoptionen

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben. Für die IBM SaaS-Subscription-Gebühr stehen folgende Abrechnungsoptionen zur Auswahl:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto registrieren, kann IBM ihnen eine entsprechende Kennung mit Kennwort zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass personenbezogene Daten, die im Rahmen der Registrierung für ein Benutzerkonto oder der IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

5.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert, so kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum gemäß den Bedingungen des Vertrags verlängern.

Wenn IBM vor dem Ablaufdatum keine solche Ermächtigung erhält, wird die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein Jahr oder um die ursprüngliche Laufzeit verlängert, es sei denn, IBM erhält vor dem Ablaufdatum direkt vom Kunden oder über den Reseller des Kunden eine schriftliche Benachrichtigung des Kunden, dass er keine Verlängerung wünscht. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der anfallenden Verlängerungsgebühren.

5.2 Fortlaufende Abrechnung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert und damit auch die Gebührenberechnung nach Ablauf der Subscription-Laufzeit fortgesetzt wird, hat der

Kunde weiterhin Zugriff auf IBM SaaS, und die IBM SaaS-Nutzung wird ihm fortlaufend in Rechnung gestellt. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM unter Wahrung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs auf IBM SaaS werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Einstellung wirksam wurde, in Rechnung gestellt.

5.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription nicht automatisch verlängert, dann endet das IBM SaaS-Angebot mit Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit. Damit die Nutzung von IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin möglich ist, muss der Kunde eine neue Subscription für IBM SaaS erwerben. In diesem Fall muss sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten oder seinen Reseller wenden, um eine neue IBM SaaS-Subscription zu erwerben.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot erbracht.

Unterstützungszeiten per E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: support@ibmserviceengage.com

Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden kann und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

7.1 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step-up for existing Customers“ (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) gekennzeichneten IBM SaaS-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up SaaS-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers erwirbt, muss er Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Tivoli Monitoring-Programm

besitzen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Step-up SaaS-Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server, dann beziehen sich die 10 Step-up SaaS-Berechtigungen auf die Serverüberwachung in der IBM SaaS-Umgebung und 13 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server können weiterhin für die Serverüberwachung unter Verwendung der vor Ort installierten Software eingesetzt werden.

Im Step-up SaaS-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das jeweilige zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das jeweilige zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Regelungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für die jeweiligen Länder. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 besteht aus Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Nutzungsbedingungen und ist wie folgt aufgebaut:

- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder in Nord-, Mittel- und Südamerika
- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder des asiatisch-pazifischen Raums
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINIEN, BRASILIEN, CHILE, KOLUMBIEN, ECUADOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILIEN

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS
BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL**

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER (EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN
UND AFRIKA)**

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, KATAR, SAUDI ARABIEN UND VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Anhang A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) bietet Funktionen zur Überwachung der Endbenutzerwahrnehmung (End-User Experience Monitoring) und zur Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnelle und effiziente Hilfe bei der Problembeseitigung erhalten.

Leistungsumfang für Entry-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht Benutzern die Ermittlung der tatsächlichen Endbenutzerwahrnehmung beim Umgang mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt ist.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen.
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) liefert umfassende Diagnoseinformationen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache bei Problemen mit der Anwendungsleistung, sodass diese schnell behoben werden können.

Leistungsumfang für Diagnostics-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für die Anwendungsserver.
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces.