

## IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Application Performance Management

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Uvjeti upotrebe (ToU) dodatak su IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage ugovoru, IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage Express ugovoru ili IBM-ovom Međunarodnom ugovoru za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor") i zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor. Ako se pojavi sukob između Općih uvjeta i ovih Uvjeta za određene SaaS ponude, ovi Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima.

Kupac može koristiti IBM SaaS samo ako prvo prihvati Uvjete upotrebe. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac prihvaća Uvjete upotrebe (ToU). Kada kliknete na gumb "Prihvaćam" nakon što su vam predočeni ovi Uvjeti za određenu SaaS ponudu, prihvaćate i Opće uvjete.

**AKO PRIHVAĆATE UVJETE UPOTREBE (ToU) U IME KUPCA, TIME IZJAVLJUJETE I JAMČITE DA IMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE. AKO NISTE SUGLASNI S UVJETIMA UPOTREBE ILI NEMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE, TADA NI NA KOJI NAČIN NEMOJTE KORISTITI ILI SUDJELOVATI U BILO KOJOJ PONUĐENOJ FUNKCIONALNOSTI U SMISLU DIJELA IBM SAAS-a.**

#### Dio 1 – IBM-ovi uvjeti

##### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce SmartCloud Application Performance Management Entrya
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Diagnosticsa

##### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate:

- a. Prosječni upravljani virtualni poslužitelj je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poslužitelj je fizičko računalo koje se sastoji od procesorskih jedinica, memorije i ulazno/izlaznih mogućnosti, koje izvodi tražene procedure, naredbe ili aplikacije za jednog ili više korisnika ili klijentovih uređaja. Ako se koriste noseći okviri, blade kućišta ili druga slična oprema, svaki zasebni fizički uređaj (na primjer blade uređaj ili uređaj montiran u noseći okvir) koji ima potrebne komponente smatra se zasebnim poslužiteljem. Virtualni poslužitelj je virtualno računalo kreirano stvaranjem particija resursa dostupnih fizičkom poslužitelju ili neparticionirani fizički poslužitelj. Moraju se dobiti ovlaštenja Prosječnog upravljanog virtualnog poslužitelja koja su dostatna za pokrivanje prosječnog broja virtualnih poslužitelja kojima upravlja IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

### **3. Naknade i naplata**

#### **3.1 Opcije naplate**

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu. Opcije naplate naknade za pretplatu IBM SaaS su sljedeće:

- a. Cijeli iznos obveze unaprijed
- b. Mjesečno (unatrag)
- c. Tromjesečno (unaprijed)
- d. Godišnje (unaprijed)

Izabrana opcija naplate bit će važeća tijekom trajanja navedenog u PoE-u ili Transakcijskom dokumentu. Iznos koji se plaća po ciklusu naplate bit će baziran na naknadi za godišnju pretplatu i broju ciklusa naplate u godini.

#### **3.2 Djelomične mjesečne naknade**

Djelomična mjesečna naknada je proporcionalno podijeljena dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je Kupca obavijestio IBM da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

#### **3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu**

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a premašuje ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu koji se primjenjuje.

### **4. Kreiranje računa i pristup**

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svom Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje iz informacija o Računu bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u.

Kupac je odgovoran osiguravati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

### **5. Obnavljanje Perioda pretplate**

#### **5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate**

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se pretplata obnavlja automatski, Kupac može obnoviti Kupčev Period pretplate za IBM SaaS koji istječe slanjem pisanog ovlaštenja za obnavljanje (na primjer obrasca narudžbe, pisma narudžbe, narudžbenice) prije datuma isteka, u skladu s odredbama Ugovora.

AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA, PERIOD PRETPLATE ZA IBM SaaS KOJI ISTJEČE AUTOMATSKI SE OBNAVLJA ZA RAZDOBLJE OD JEDNE GODINE ILI U ISTOM TRAJANJU KAO IZVORNO RAZDOBLJE, OSIM AKO IBM PRIJE DATUMA ISTEKA NE PRIMI, BILO IZRAVNO OD KUPCA ILI PREKO KUPČEVOG PREPRODAVAČA, OVISNO ŠTO JE PRIMJENJIVO, KUPČEVU PISANU OBAVIJEST DA KUPAC NE ŽELI OBNOVITI PRETPLATU. U SUPROTNOM KUPAC PRISTAJE NA PLAĆANJE TAKVIH NAKNADA ZA OBNAVLJANJE.

#### **5.2 Kontinuirano naplaćivanje**

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da će se naplata obnavljanja pretplate nastaviti nakon završetka Perioda pretplate, Kupac će i dalje moći pristupiti IBM SaaS-u i upotreba IBM SaaS-a naplaćivat će mu se na temelju kontinuirane naplate. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac mora IBM-u devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu otkáže pristup IBM SaaS-u, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

### 5.3 Potrebno Kupčevo obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se obnavljanje pretplate otkazuje, IBM SaaS ponuda se neće obnoviti na kraju početnog Perioda pretplate. Da bi nastavio koristiti IBM SaaS nakon početnog Perioda pretplate, Kupac mora dobiti novu pretplatu za IBM SaaS. Molimo vas da se obratite IBM-ovom prodajnom predstavniku ili Kupčevom preprodavaču, ovisno što je primjenjivo, za dobivanje nove IBM SaaS pretplate.

## 6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS dostupna je za vrijeme perioda pretplate.

### Radno vrijeme za podršku putem e-pošte i portal SaaS podrške:

Od 8:00 do 20:00 u istočnoj standardnoj vremenskoj zoni u SAD-u, od ponedjeljka do petka (osim na državne praznike)

Telefonski broj podrške: 1-855-221-1166 u SAD-u

E-pošta: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava:

Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava dostupna je samo za probleme Ozbiljnosti 1, tijekom radnih dana, za vikende i tijekom državnih praznika.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena reagiranja	Pokrivenost za vremena reagiranja
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 7.1 Ograničenje nadogradnje

Za IBM SaaS ponude koje su označene kao "Nadogradnja za postojeće Kupce" ("SaaS nadogradnje"), kupac mora prethodno pribaviti odgovarajuća ovlaštenja licence za pridruženi IBM-ov program naveden u nazivu ponude SaaS nadogradnje. Na primjer, Kupac koji kupi IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnju za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa mora imati licenciranja ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program, IBM Tivoli Monitoring. Kupčeva ovlaštenja za SaaS nadogradnje ne mogu premašiti Kupčeva ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program.

Kada Kupac stekne SaaS nadogradnje, Kupac ne može u instalacijskoj okolini na lokaciji koristiti ista pridružena ovlaštenja licence IBM-ovog programa i ovlaštenja SaaS-a nadogradnje. Na primjer, ako Kupac ima 23 ovlaštenja Upravljanog virtualnog poslužitelja za pridruženi IBM-ov program i odluči kupiti 10 ovlaštenja Prosječnih upravljanih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje, Kupac može nadgledati 10 Prosječnih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje u IBM SaaS okolini i 13 Upravljanih virtualnih poslužitelja u softveru instaliranom na lokaciji.

SaaS nadogradnja ne uključuje Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Kupac izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program (ili

programe). Tijekom Perioda pretplate za SaaS nadogradnje Kupac mora održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM-ovog programa koja se koriste zajedno s ovlaštenjima SaaS-a nadogradnje. U slučaju da je Kupčeva licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa (ili više programa) ili Kupčeva Pretplata i podrška za IBM-ov program (ili programe) otkazana, otkazat će se Kupčevo pravo na korištenje SaaS-a nadogradnje.

## IBM-ovi Uvjeti upotrebe

### Dio 2 – Uvjeti specifični za pojedine zemlje

Sljedeći uvjeti zamjenjuju ili modificiraju uvjete na koje se upućuje u Dijelu 1. Svi uvjeti iz Dijela 1 koje ove nadopune ne mijenjaju ostaju nepromijenjeni i na snazi. Ovaj Dio 2 sastoji se od nadopuna ovih Uvjeta upotrebe i organiziran je na sljedeći način:

- Nadopune za zemlje Amerika;
- Nadopune za zemlje Asia Pacifica; i
- Nadopune za zemlje Europe, Bliskog istoka i Afrike.

#### NADOPUNE ZA AMERIČKE DRŽAVE

**BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA I PANAMA**

##### 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

*Sljedeće zamjenjuje odlomak koji počinje s "AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA":*

IBM će, uz dodatnu naknadu, obnoviti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe za vrijeme od jedne godine po istoj cijeni i učestalosti naplate ako IBM ili Kupčev preprodavač primi (1) Kupčev nalog za obnavljanje (na primjer obrazac narudžbe, pismo narudžbe, narudžbu) prije isteka trenutnog Perioda pretplate ili (2) Kupčevu uplatu unutar 30 dana od trenutka kada Kupac primi IBM SaaS račun za sljedeće razdoblje.

**ARGENTINA, BRAZIL, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEKSIKO, PERU, URUGVAJ, VENEZUELA**

##### 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

Ne primjenjuje se na Javne subjekte podložne mjerodavnim Zakonima za nabavu u javnom sektoru.

**BRAZIL**

##### 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

*U drugi odlomak se dodaje sljedeće:*

Transakcijski dokument opisivat će proces pisane komunikacije Korisniku i sadržavat će važeće informacije o cijeni i druge informacije o periodu obnavljanja.

**SJEDINJENE AMERIČKE DRŽAVE**

##### 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

*Na kraj odlomka koji počinje s "AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA" u 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate dodaje se sljedeća rečenica:*

**KUPAC MOŽE OTKAZATI IBM SaaS U BILO KOJEM TRENUTKU NAKON ISTEKA POČETNOG PERIODA PRETPLATE AKO IZRAVNO IBM-U ILI PREKO KUPČEVOG IBM-OVOG PREPRODAVAČA, OVISNO ŠTO JE PRIMJENJIVO, POŠALJE PISANU OBAVIJESTI MJESEC DANA UNAPRIJED AKO IBM NIJE PRIMIO KUPČEVO PISANO OVLAŠTENJE (na primjer obrazac narudžbe, pismo narudžbe, narudžbu) ZA OBNAVLJANJE KUPČEVOG PERIODA PRETPLATE ZA IBM SaaS KOJI ISTJEČE. U TOM SLUČAJU, KORISNIK MOŽE DOBITI RAZMJERNI POVRAT SREDSTAVA.**

## **NADOPUNE ZA ZEMLJE AZIJE I PACIFIKA**

### **BANGLADEŠ, BUTAN I NEPAL**

#### **5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate**

*Sljedeće zamjenjuje odlomak koji počinje s "AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA" u 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate:*

IBM će, uz dodatnu naknadu, obnoviti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe za vrijeme od jedne godine po istoj cijeni i učestalosti naplate ako IBM ili Kupčev preprodavač primi (1) Kupčev nalog za obnavljanje (na primjer obrazac narudžbe, pismo narudžbe, narudžbu) prije isteka trenutnog Perioda pretplate ili (2) Kupčevu uplatu unutar 30 dana od trenutka kada Kupac primi IBM SaaS račun za sljedeće razdoblje.

## **NADOPUNE ZA ZEMLJE EUROPE, BLISKOG ISTOKA, AFRIKE (EMEA)**

### **BAHREIN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAUDIJSKA ARABIJA I UJEDINJENI ARAPSKI EMIRATI**

#### **5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate**

*Sljedeće zamjenjuje odlomak koji počinje s "AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA" u 5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate:*

IBM će, uz dodatnu naknadu, obnoviti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe za vrijeme od jedne godine po istoj cijeni i učestalosti naplate ako IBM ili Kupčev preprodavač primi (1) Kupčev nalog za obnavljanje (na primjer obrazac narudžbe, pismo narudžbe, narudžbu) prije isteka trenutnog Perioda pretplate ili (2) Kupčevu uplatu unutar 30 dana od trenutka kada Kupac primi IBM SaaS račun za sljedeće razdoblje.

## Dodatak A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) pruža nadgledanje iskustava krajnjeg korisnika i resursa kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Ulazni korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) pruža detaljne dijagnostičke informacije za utvrđivanje osnovnog uzroka problema u izvedbi aplikacije, tako da se mogu brzo riješiti.

Dijagnostički korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za njihove aplikacijske poslužitelje.
- Analizira izvedbu na razini koda i sadrži ključne dijagnostičke informacije poput podataka o kontekstu i praćenja stogova.