

„IBM Application Performance Management“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

NS papildo IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį. Atsiradus prieštaravimams tarp Bendrųjų sąlygų ir šių Su „SaaS“ susijusių pasiūlymo sąlygų, šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas.

Klientas gali naudoti „IBM SaaS“ tik tokiu atveju, jei Klientas pirmiausia sutinka su Naudojimo sąlygomis. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“. Spustelėdami mygtuką „Sutinku“ po to, kai pateikiamos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos, sutinkate ir su Bendrosiomis sąlygomis.

JEIGU SUTINKATE SU NS KLIENTO VARDU, JŪS PAREIŠKIATE IR GARANTUOJATE, KAD TURITE VISUS ĮGALIOJIMUS PRISIIMTI SU NS SUSIJUSIUS ĮSIPAREIGOJIMUS KLIENTO VARDU. JEI NESUTINKATE SU NS AR NETURITE VISŲ ĮGALIOJIMŲ PRISIIMTI SU NS SUSIJUSIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ KLIENTO VARDU, JOKIU BŪDU NENAUDOKITE JOKIŲ FUNKCIJŲ, KURIOS SIŪLAMOS KAIP „IBM SAAS“ DALIS, IR JOSE NEDALYVAUKITE.

1 dalis – IBM sąlygos

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „IBM Monitoring“ („SaaS“)
- „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“)
- „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Monitoring“ klientams
- „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments“ klientams
- „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM SmartCloud Monitoring“ klientams
- „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications“ klientams
- „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM SmartCloud Application Performance Management Entry“ klientams
- „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics“ klientams
- „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Application Performance Diagnostics“ klientams

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal šią mokesčių apskaičiavimo sistemą (-as):

- a. Vidutinis valdomas virtualusis serveris yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Serveris yra fizinis kompiuteris, kurį sudaro procesoriai, atmintis ir įvesties / išvesties funkcinės galimybės, vykdančios užklausų procedūras, komandas arba taikomas programas viename arba keliuose vartotojo arba kliento įrenginiuose. Kai naudojami stelažai, moduliai ar kita panaši įranga, kiekvienas atskiras fizinis įrenginys (pvz., modulis arba į stelažą įmontuotas įrenginys), turintis reikiamus komponentus, yra laikomas atskiru serveriu. Virtualusis serveris – tai virtualusis kompiuteris, sukurtas skaidant fiziniam serveriui prieinamus išteklius, arba neišskaidytas fizinis serveris. Reikia įsigyti Vidutiniškai valdomo virtualiojo serverio teises, pakankamas vidutiniam Virtualiųjų serverių, valdomų naudojant „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

3.1 Sąskaitų išrašymo parinktys

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente. „IBM SaaS“ prenumeratos mokesčio sąskaitų išrašymo parinktys yra tokios:

- a. Iš anksto visa įsipareigojimo suma
- b. Kas mėnesį (už praėjusį laikotarpį)
- c. Kas ketvirtį (iš anksto)
- d. Kas metai (iš anksto)

Pasirinkta sąskaitų išrašymo parinktis galios tokį terminą, koks nurodytas TSD arba Sandorio dokumente. Atsiskaitymo ciklo mokėtina suma bus pagrįsta metiniu prenumeratos mokesčiu ir atsiskaitymo ciklą skaičiumi per metus.

3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, apmokestinamas Klientui. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

3.3 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento „IBM SaaS“ faktinis naudojimas viršys TSD ar Sandorio dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus TSD ar Sandorio dokumente.

4. Paskyros sukūrimas ir prieiga prie jos

Kai „IBM SaaS“ Vartotojai registruojasi paskyrai (toliau – „Paskyra“) gauti, IBM gali suteikti „IBM SaaS“ Vartotojui Paskyros identifikatorių ir slaptažodį. Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas tvarkytų ir laikytų aktualią savo Paskyros informaciją. Bet kuriuo metu Klientas gali pateikti prašymą visus Asmens duomenis, kurie buvo pateikti registruojant Paskyrą arba naudojant „IBM SaaS“, pataisyti arba pašalinti iš Paskyros informacijos ir ši informacija bus pataisyta arba ištrinta, tačiau duomenis pašalinus, prieiga prie „IBM SaaS“ gali tapti negalima.

Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas saugotų savo Paskyros identifikatorių ir slaptažodį bei kontroliuotų prieigą prie „IBM SaaS“ Vartotojo paskyros galinčius naudoti asmenis arba bet kokį „IBM SaaS“ naudojimą Kliento vardu.

5. Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Jei Kliento TSD nurodytas automatinis prenumeratos atnaujinimas, Klientas gali atnaujinti bebaigiantį galioti „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs raštišką įgaliojimą atnaujinti (pvz., užsakymo formą, užsakymo laišką, pirkimo užsakymą) prieš galiojimo pabaigos datą, kaip tai numato Sutarties sąlygos.

JEI „IBM“ NEGAUNA TOKIO ĮGALIOJIMO IKI GALIOJIMO PABAIGOS DATOS, BEBAIGIANTIS GALIOTI „IBM SaaS“ PRENUMERATOS LAIKOTARPIS AUTOMATIŠKAI ATNAUJINAMAS VIENERIEMS METAMS ARBA TOKIAM PAČIAM KAIP PRADINIS LAIKOTARPIUI, NEBENT PRIEŠ GALIOJIMO DATOS PABAIGĄ „IBM“ GAUNA TIESIOGIAI IŠ KLIENTO ARBA KLIENTO PARDAVĖJO, KAIP TAIKOMA, KLIENTO RAŠTIŠKĄ PRANEŠIMĄ, KAD KLIENTAS NENORI ATNAUJINTI. KITU ATVEJU KLIENTAS SUTINKA SUMOKĖTI TOKIUS ATNAUJINIMO MOKESČIUS.

5.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Jei Kliento TSD prenumeratos atnaujinimo sąlygose nurodyta, kad pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui jis pratęsiamas ir toliau išrašant sąskaitas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas privalo prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM prašymą atšaukti „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą prie „IBM SaaS“, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesį nesumokėtus prieigos mokesčius.

5.3 Reikalingas Kliento atnaujinimas

Jei Kliento TSD prenumeratos atnaujinimo sąlygose nurodyta, kad prenumerata terminuota, pradinio Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ pasiūlymas nebus atnaujinamas. Norėdamas toliau naudoti „IBM SaaS“, pasibaigus pradiniam Prenumeratos laikotarpiui, Klientas privalo įsigyti naują „IBM

SaaS“ prenumeratą. Norėdami gauti naują „IBM SaaS“ prenumeratą, kreipkitės į atitinkamą IBM pardavimo atstovą arba Kliento pardavėją.

6. Techninis palaikymas

„IBM SaaS“ techninis palaikymas prieinamas prenumeratos laikotarpiu.

Palaikymo el. paštu ir „SaaS“ palaikymo portalo darbo laikas:

8:00–20:00 JAV Rytų standartinio laiko juostos laiku, pirmadienį–penktadienį (išskyrus švenčių dienas)

Speciali palaikymo linija JAV: 1-855-221-1166.

El. paštas: support@ibmserviceengage.com

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai:

Palaikymas ne darbo valandomis ir sugedus sistemai teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24x7
2	Pastebimas poveikis verslui: itin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

7. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

7.1 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdamas gauti „IBM SaaS“ pasiūlymą, teikiamą kaip „aukštesnės versijos įgijimo esamiems klientams“ („SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo“) pasiūlymas, klientas turi jau būti įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM Monitoring“ („SaaS“) aukštesnės versijos įgijimo esamiems „IBM Tivoli Monitoring“ Klientams pasiūlymą, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią „IBM Tivoli Monitoring“ IBM programą. Kliento „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „SaaS“ aukštesnę versiją, Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių savo vietinėje įdiegties aplinkoje, kaip ir „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 23 Valdomojo virtualiojo serverio susijusios IBM programos teises ir pasirinko įsigyti 10 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinio valdomojo virtualiojo serverio teisių, Klientas gali stebėti 10 „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinių valdomųjų virtualiųjų serverių iš „IBM SaaS“ aplinkos ir 13 Valdomųjų virtualiųjų serverių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

„SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymas neapima susijusios IBM programos prenumeratos ir palaikymo. Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios (-ių) IBM programos (-ų) (1) licencijos teises ir (2) prenumeratą bei palaikymą. „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, prenumeratą ir palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią (-ias) IBM programą (-as) arba susijusios (-ių) IBM programos (-ų) prenumerata ir palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „SaaS“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

IBM naudojimo sąlygos

2 dalis. Konkrečiai šaliai taikomos sąlygos

Toliau nurodytos sąlygos pakeičia arba modifikuoja 1 dalyje nurodytas sąlygas. Visos 1 dalyje nurodytos sąlygos, kurių šios pataisos nepakeičia, išlieka nepakeistos ir galiojančios. Šią 2 dalį, kurioje pateikiamos Naudojimo sąlygų pataisos, sudaro:

- Šiaurės ir Pietų Amerikos valstybėms skirtos pataisos;
- Azijos ir Ramiojo vandenyno valstybėms skirtos pataisos; ir
- Europos, Vidurio Rytų ir Afrikos valstybėms skirtos pataisos.

ŠIAURĖS IR PIETŲ AMERIKOS VALSTYBĖMS SKIRTOS PATAISOS

BELIZAS, KOSTA RIKA, DOMINIKOS RESPUBLIKA, SALVADORAS, HAITIS, HONDŪRAS, GVATEMALA, NIKARAGVA IR PANAMA

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Toliau pateikta informacija pakeičia pastraipą, kuri prasideda nuo „JEI „IBM“ NEGAUNA TOKIO ĮGALIOJIMO IKI GALIOJIMO PABAIGOS DATOS“:

IBM už papildomą mokestį vieniems metams atnaujins baigiantį galioti „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpį, kuriam bus taikoma ta pati kaina ir sąskaitų išrašymo dažnumas, jei IBM arba Kliento pardavėjas: (1) gaus Kliento užsakymą atnaujinti (pvz., užsakymo formą, užsakymo laišką ar pirkimo užsakymą) prieš pasibaigiant esamam Prenumeratos laikotarpiui arba (2) gaus Kliento mokėjimą per 30 dienų nuo datos, kai Klientas gavo „IBM SaaS“ sąskaitą už paskesnį terminą.

ARGENTINA, BRAZILIJA, ČILĖ, KOLUMBIJA, EKVADORAS, MEKSIKAS, PERU, URUGVAJUS, VENESUELA

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Netaikoma valstybinėms institucijoms, kurioms taikomi taikytini viešojo sektoriaus pirkimo teisės aktai.

BRAZILIJA

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Ši informacija įtraukiama po antrosios pastraipos:

Sandorio dokumente bus aprašytas raštiškos komunikacijos su Klientu procesas ir nurodyta atnaujinimo laikotarpio taikoma kaina bei kita informacija.

JUNGTINĖS AMERIKOS VALSTIJOS

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Šis sakinyas pridedamas skyriaus 5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas pastraipos, kuri prasideda nuo „JEI „IBM“ NEGAUNA TOKIO ĮGALIOJIMO IKI GALIOJIMO PABAIGOS DATOS“, pabaigoje:

KLIENTAS GALI BET KADA ATSISAKYTI „IBM SaaS“ PASIBAIGUS PRADINIAM PRENUMERATOS LAIKOTARPIUI, PRIEŠ MĖNESĮ RAŠTU APIE TAI PRANEŠĘS „IBM“ TIESIOGIAI ARBA PER „IBM“ PARDAVĖJĄ, KAIP TAIKOMA, JEI „IBM“ NEGAVO KLIENTO RAŠTIŠKO ĮGALIOJIMO (pvz., užsakymo formos, užsakymo laiško ar pirkimo užsakymo) ATNAUJINTI BESIBAIGIANTĮ „IBM SaaS“ PRENUMERATOS LAIKOTARPI. TOKIU ATVEJU KLIENTUI GALI BŪTI GRAŽINTI PINIGAI PAGAL PROPORCINGĄ APSKAIČIAVIMĄ.

AZIJOS IR RAMIOJO VANDENYNŲ ŠALIMS TAIKOMOS PATAISOS

BANGLADEŠAS, BUTANAS IR NEPALAS

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Šis sakiny s pakeičia skyriaus 5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas pastraipą, kuri prasideda nuo „JEI „IBM“ NEGAUNA TOKIO ĮGALIOJIMO IKI GALIOJIMO PABAIGOS DATOS“:

IBM už papildomą mokestį vieniems metams atnaujins baigiantį galioti „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpį, kuriam bus taikoma ta pati kaina ir sąskaitų išrašymo dažnumas, jei IBM arba Kliento pardavėjas: (1) gaus Kliento užsakymą atnaujinti (pvz., užsakymo formą, užsakymo laišką ar pirkimo užsakymą) prieš pasibaigiant esamam Prenumeratos laikotarpiui arba (2) gaus Kliento mokėjimą per 30 dienų nuo datos, kai Klientas gavo „IBM SaaS“ sąskaitą už paskesnį terminą.

EUROPOS, VIDURINIŲ RYTŲ IR AFRIKOS (EMEA) ŠALIMS TAIKOMOS PATAISOS

BAHREINAS, KUVEITAS, OMANAS, KATARAS, SAUDO ARABIJA IR JUNGTINIAI ARABŲ EMYRATAI

5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas

Šis sakiny s pakeičia skyriaus 5.1 Automatinis Prenumeratos laikotarpio atnaujinimas pastraipą, kuri prasideda nuo „JEI „IBM“ NEGAUNA TOKIO ĮGALIOJIMO IKI GALIOJIMO PABAIGOS DATOS“:

IBM už papildomą mokestį vieniems metams atnaujins baigiantį galioti „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpį, kuriam bus taikoma ta pati kaina ir sąskaitų išrašymo dažnumas, jei IBM arba Kliento pardavėjas: (1) gaus Kliento užsakymą atnaujinti (pvz., užsakymo formą, užsakymo laišką ar pirkimo užsakymą) prieš pasibaigiant esamam Prenumeratos laikotarpiui arba (2) gaus Kliento mokėjimą per 30 dienų nuo datos, kai Klientas gavo „IBM SaaS“ sąskaitą už paskesnį terminą.

A priedas

1. „IBM Monitoring“ („SaaS“)

„IBM Monitoring“ („SaaS“) leidžia galutiniam vartotojui stebėti išteklius, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

„Entry“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūroja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.

2. „IBM Application Diagnostics“ („SaaS“)

„IBM Application Diagnostics“ („SaaS“) suteikia išsamios diagnostinės informacijos, kad galėtumėte sužinoti pagrindinę taikomosios programos problemų priežastį ir greitai išspręstumėte problemas.

„Diagnostics“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūroja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų taikomųjų programų serverių būsenos metriką.
- Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir rietuvės ataskaitą.