

IBM Application Performance Management

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Aanbieding Voorwaarden") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene voorwaarden ("Algemene voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

De Gebruiksvoorwaarden zijn een aanvulling op de bepalingen in de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst. Als zich een tegenstrijdigheid voordoet tussen de Algemene voorwaarden en deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding, prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden.

Klant mag de IBM SaaS pas gebruiken na akkoord te zijn gegaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden. Door op de knop "Accepteren" te klikken nadat deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding aan u zijn gepresenteerd, gaat u ook akkoord met de Algemene voorwaarden.

INDIEN U NAMENS KLANT AKKOORD GAAT MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN, VERKLAART EN GARANDEERT U DAT U DAARTOE VOLLEDIG BEVOEGD BENT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DE GEBRUIKSVOORWAARDEN, DAN MAG U DE FUNCTIONALITEIT DIE ALS ONDERDEEL VAN IBM SAAS WORDT AANGEBODEN OP GENERLEI WIJZE GEBRUIKEN OF DAARIN PARTICIPEREN.

Deel 1 – Voorwaarden van IBM

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt onder de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen verkocht:

- a. Gemiddelde Beheerde Virtuele Server is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een server is een fysieke computer die bestaat uit verwerkingseenheden, geheugen en in- en uitvoer-mogelijkheden en die aangevraagde procedures, opdrachten of applicaties uitvoert voor een of meer gebruikers of clientapparaten. Waar er gebruik wordt gemaakt van rekken, blade-behuizingen een vergelijkbare apparatuur, wordt elk te onderscheiden fysiek apparaat (bijvoorbeeld een blade of een in een rek gemonteerd apparaat) dat de vereiste componenten bevat, zelf beschouwd als een afzonderlijke server. Een Virtuele Server is hetzij een virtuele computer die

ontstaan is door partitionering van de resources die beschikbaar zijn voor een fysieke server, hetzij een niet-gepartitioneerde fysieke server. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers te worden verworven ter dekking van het gemiddelde aantal Virtuele Servers dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.

3. Verschuldigde Bedragen en Facturering

3.1 Factureringsopties

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument. Voor het abonnementsbedrag van IBM SaaS gelden de volgende factureringsopties:

- a. Volledige bedrag vooraf
- b. Maandelijks (achteraf)
- c. Driemaandelijks (vooraf)
- d. Jaarlijks (vooraf)

De gekozen factureringsoptie geldt voor de lengte van de termijn die is gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht of een Transactiedocument. Het verschuldigde bedrag per factureringsronde wordt gebaseerd op het jaarlijkse abonnementsbedrag en het aantal factureringsronden in een jaar.

3.2 Verschuldigd Bedrag voor een Deel van een Maand

Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand is een pro rato berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

3.3 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd.

4. Aanmaak van accounts en toegang

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS worden geweigerd.

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

5. Verlenging van een Abonnementsperiode

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementsperiode

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement automatisch plaatsvindt, kan Klant een aflopende IBM SaaS Abonnementsperiode van Klant verlengen door voorafgaand aan de vervaldatum schriftelijk toestemming te geven tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder), overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN, WORDT DE AFLOPENDE IBM SaaS ABONNEMENTSPERIODE AUTOMATISCH MET OFWEL EEN TERMIJN VAN ÉÉN JAAR, OFWEL EEN TERMIJN MET DEZELFDE DUUR ALS DE OORSPRONKELIJKE TERMIJN VERLENGD, TENZIJ IBM, HETZIJ RECHTSTREEKS VAN KLANT, HETZIJ VIA DE WEDERVERKOPER VAN KLANT, ZOALS VAN TOEPASSING, EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING VAN KLANT HEEFT ONTVANGEN DAT KLANT NIET WENST TE VERLENGEN. IS DIT NIET HET GEVAL, DAN GAAT KLANT ERMEE AKKOORD DE KOSTEN VOOR EEN DERGELIJKE VERLENGING TE BETALEN.

5.2 Doorlopende facturering

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement plaatsvindt als doorlopende facturering, blijft Klant na afloop van de Abonnementperiode toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende facturering gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant tot de IBM SaaS wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

5.3 Verlenging door Klant noodzakelijk

Indien het bewijs van gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging van het abonnement eindigt, wordt de IBM SaaS-aanbieding aan het eind van de eerste Abonnementperiode niet verlengd. Om de IBM SaaS na afloop van de eerste Abonnementperiode te kunnen blijven gebruiken, dient Klant een nieuw abonnement op de IBM SaaS te nemen. Neem contact op met een IBM salesvertegenwoordiger of de wederverkoper van Klant, zoals van toepassing, om een nieuw IBM SaaS-abonnement te verwerven.

6. Technische ondersteuning

Tijdens de abonnementsperiode is er technische ondersteuning voor de IBM SaaS beschikbaar.

De bereikbaarheidstijden voor Email Support en SaaS Support Portal zijn als volgt:

8:00 – 20:00 uur Eastern Standard Time, V.S. Maandag t/m vrijdag (niet op feestdagen)

Support Hotline: 1-855-221-1166 in de V.S.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down:

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down is op werkdagen, in weekends en op feestdagen uitsluitend beschikbaar voor problemen van Severity 1.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 Beperking voor Step-up

Voor IBM SaaS aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), wordt van Klant verlangd dat deze voorheen de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma heeft verworven, zoals aangegeven in de naam van de Step-up SaaS aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers aanschaft, dient Klant onder licentie verleende gebruiksrechten te hebben voor het bijbehorende IBM programma IBM Tivoli Monitoring. De gebruiksrechten van Klant voor Step-up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step-up SaaS mag Klant dezelfde onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma niet gebruiken binnen zowel zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving als in combinatie met de gebruiksrechten voor Step-up SaaS. Bijvoorbeeld: indien Klant 23 gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers van het bijbehorende IBM programma heeft en ervoor kiest om 10 gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers van Step-up SaaS aan te schaffen, mag Klant 10 Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers monitoren vanuit de Step-up SaaS omgeving en 13 Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

In de Step-up SaaS is Abonnement en Ondersteuning voor het bijbehorende IBM programma niet inbegrepen. Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma (of de IBM programma's) te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Step-up SaaS dient Klant Abonnement en Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor IBM programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step-up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's) te gebruiken, hetzij van beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's), eindigt het recht van Klant om de Step-Up SaaS te gebruiken.

IBM Gebruiksvoorwaarden

Deel 2 – Specifieke bepalingen per land

De volgende bepalingen treden in de plaats van, of vormen een wijziging van, de bepalingen in Deel 1 waarnaar wordt verwezen. Alle bepalingen in Deel 1 die door deze wijzigingen niet worden beïnvloed, blijven ongewijzigd. Dit Deel 2 bestaat uit wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden en is als volgt opgebouwd:

- Wijzigingen voor landen in Noord-, Midden- en Zuid-Amerika
- Wijzigingen voor landen in de regio Asia Pacific; en
- Wijzigingen voor landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika

WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN NOORD-, MIDDEN- EN ZUID-AMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAANSE REPUBLIEK, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA EN PANAMA

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Het volgende treedt in de plaats van de alinea die begint met "INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN":

IBM zal de aflopende IBM SaaS Abonnementperiode, voor een aanvullend bedrag, tegen dezelfde prijs en met dezelfde factureringsfrequentie verlengen met een periode van één jaar indien IBM of de wederverkoper van Klant het volgende ontvangt: (1) een opdracht van Klant tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder) vóór het einde van de lopende Abonnementperiode, of (2) de betaling van Klant, binnen 30 dagen nadat Klant de factuur voor de volgende termijn van IBM SaaS heeft ontvangen.

ARGENTINIË, BRAZILIË, CHILI, COLOMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Geldt niet voor Openbare Instanties waarop de toepasselijke Inkoopwetgeving voor de Publieke Sector van toepassing is.

BRAZILIË

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Het volgende is toegevoegd na de tweede alinea:

Het transactiedocument beschrijft het proces van de schriftelijke mededeling aan Klant waarin de van toepassing zijnde prijzen en andere gegevens voor de verlengingsperiode worden vermeld.

VERENIGDE STATEN VAN AMERIKA

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

De volgende zin wordt toegevoegd aan het eind van de alinea die begint met "INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN" in 5.1

Automatische verlenging van een Abonnementperiode:

KLANT KAN DE IBM SaaS OP ELK TIJDSTIP NA HET EINDE VAN DE INITIËLE ABONNEMENTSPERIODE BEËINDIGEN DOOR SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING ÉÉN MAAND VOORAF, RECHTSTREEKS AAN IBM OF VIA DE IBM WEDERVERKOPER VAN KLANT, ZOALS VAN TOEPASSING, INDIEN IBM VAN KLANT GEEN SCHRIFTELIJK MACHTIGING HEEFT GEKREGEN (bijvoorbeeld bestelformulier, bestelbrief, aankooporder) OM DE AFLOPENDE IBM SaaS ABONNEMENTSPERIODE TE VERNIEUWEN. IN EEN DERGELIJK GEVAL KAN KLANT PRO RATO TERUGBETALING ONTVANGEN.

WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN DE REGIO ASIA PACIFIC

BANGLADESH, BHUTAN EN NEPAL

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Het volgende treedt in de plaats van de alinea die begint met "INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN" in 5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode:

IBM zal de vervallende IBM SaaS Abonnementperiode, voor een aanvullend bedrag, tegen dezelfde prijs en met dezelfde factureringsfrequentie verlengen met een periode van één jaar indien IBM of de wederverkoper van Klant het volgende ontvangt: (1) een opdracht van Klant tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder) vóór het einde van de lopende Abonnementperiode, of (2) de betaling van Klant, binnen 30 dagen nadat Klant de factuur voor de volgende termijn van IBM SaaS heeft ontvangen.

WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN EUROPA, HET MIDDEN-OOSTEN EN AFRIKA (EMEA)

BAHREIN, KOEWAIT, OMAN, KATAR, SAOEDI-ARABIË EN DE VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN

5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Het volgende treedt in de plaats van de alinea die begint met "INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN" in 5.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode:

IBM zal de vervallende IBM SaaS Abonnementperiode, voor een aanvullend bedrag, tegen dezelfde prijs en met dezelfde factureringsfrequentie verlengen met een periode van één jaar indien IBM of de wederverkoper van Klant het volgende ontvangt: (1) een opdracht van Klant tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder) vóór het einde van de lopende Abonnementperiode, of (2) de betaling van Klant, binnen 30 dagen nadat Klant de factuur voor de volgende termijn van IBM SaaS heeft ontvangen.

Bijlage A

1. IBM Monitoring (SaaS)

De IBM Monitoring (SaaS) verzorgt de monitoring van eindgebruikerservaringen en resources teneinde gebruikers opmerkelijk te maken op problemen met applicaties en deze problemen snel en efficiënt te helpen oplossen.

Entry Gebruikers hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) die gebruikers in staat stelt om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in de werkelijke eindgebruikerservaring voor de applicatie in kwestie, met de responstijden uitgesplitst voor de verschillende componenten.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van alle gemonitorde resources.
- Aanmaak en wijziging van drempelwaarden voor het visueel aangeven van problemen en het ontvangen van alerts.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

The IBM Application Diagnostics (SaaS) biedt diepgaande diagnostische informatie voor het vaststellen van de hoofdoorzaak van problemen met de performance van applicaties, zodat deze problemen snel kunnen worden opgelost.

Gebruikers van Diagnostics hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) die gebruikers in staat stelt om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van de applicatieservers.
- Uitsplitsing van de performance tot op het niveau van de programmacode, met inbegrip van belangrijke diagnostische informatie, zoals contextgegevens en stacktraceringen.