

IBM Application Performance Management

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Bruksbetingelsene kommer i tillegg til IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen. Hvis det oppstår motstrid mellom betingelsene i Generelle betingelser og disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud, gjelder disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran de Generelle betingelsene.

Kunden kan bruke IBM SaaS først når Kunden har akseptert Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS. Ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp etter at disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud er presentert for Kunden, aksepterer Kunden også de Generelle betingelsene.

HVIS DU AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE PÅ VEGNE AV KUNDEN, BEKREFTER OG GARANTERER DU AT DU HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE. HVIS DU IKKE AKSEPTERER BRUKSBETINGELSENE ELLER IKKE HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL BRUKSBETINGELSENE, MÅ DU IKKE PÅ NOEN MÅTE BRUKE ELLER BENYTTTE NOE AV FUNKSJONALITETEN SOM TILBYS I IBM SAAS.

Del 1 – IBM-betingelser

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger:

- a. Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere (Average Managed Virtual Server) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En server er en fysisk datamaskin som består av prosessorenheter, minne og inn/ut-funksjoner, og som utfører forespurte prosedyrer, kommandoer eller applikasjoner for en eller flere brukere eller klientenheter. Når kabinetter, bladkabinetter eller annet liknende utstyr benyttes, anses hver separerbar fysisk enhet (for eksempel en bladenhet eller en kabinettmontert enhet) som har de nødvendige komponentene, å være en egen server. En Virtuell server er enten en virtuell datamaskin som er opprettet ved partisjonering av ressursene som er tilgjengelige for en fysisk server, eller en upartisjonert fysisk server. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere-rettigheter for å dekke

gjennomsnittlig antall Virtuelle servere som er administrert av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

3.1 Betalingsbetingelser

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument. Betalingsbetingelsene for IBM SaaS-abonnementet er som følger:

- a. Hele beløpet på forskudd
- b. Månedlig (på etterskudd)
- c. Kvartalsvis (på forskudd)
- d. Årlig (på forskudd)

Valgt betalingsbetingelse er gyldig for perioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument. Beløpet som skal betales per fakturaperiode er basert på den årlige abonnementsprisen og antall fakturaperioder per år.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.3 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS overskrider antall rettigheter som er oppgitt i et kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Fornyelse av en Abonnementsperiode

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen er automatisk, kan Kunden fornye Kundens Abonnementsperiode for IBM SaaS som utløper, gjennom en skriftlig autorisasjon (for eksempel et bestillingsskjema, bestillingsbrev eller en innkjøpsordre) før utløpsdatoen, i samsvar med betingelsene i Avtalen.

HVIS IBM IKKE MOTTAR EN SLIK AUTORISASJON INNEN UTLØPSDATOEN, BLIR ABONNEMENTSPERIODEN FOR IBM SaaS SOM UTLØPER, AUTOMATISK FORNYET FOR ETT ÅR ELLER SAMME VARIGHET SOM DEN OPPRINNELIGE ABONNEMENTSPERIODEN, MED MINDRE IBM FØR UTLØPSDATOEN MOTTAR, ENTEN DIREKTE FRA KUNDEN ELLER GJENNOM KUNDENS FORHANDLER (AVHENGIG AV HVA SOM ER AKTUELT), SKRIFTLIG VARSEL FRA KUNDEN SOM ANGIR AT KUNDEN IKKE ØNSKER Å FORNYE. ELLERS AKSEPTERER KUNDEN Å BETALE FORNYELSESPRISEN.

5.2 Fortløpende fakturering

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementsfornyelsen skjer ved at faktureringen fortsetter etter utløpet av Abonnementsperioden, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruk av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang til IBM SaaS blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

5.3 Kundens fornyelse nødvendig

Hvis Kundens kjøpsbevis (PoE) angir at abonnementet ikke fornyes, blir IBM SaaS-løsningen ikke fornyet ved slutten av den første Abonnementperioden. For å kunne fortsette å bruke IBM SaaS etter den første Abonnementperioden må Kunden anskaffe et nytt abonnement for IBM SaaS. Kunden bes kontakte en IBM-salgrepresentant eller Kundens forhandler, avhengig av hva som er aktuelt, for å anskaffe et nytt IBM SaaS-abonnement.

6. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS er tilgjengelig i abonnementsperioden.

Åpningstid for støtte via e-post & SaaS Support Portal:

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på offentlige fridager)

Telefonnummer for støtte: 1-855-221-1166 i USA

E-post: support@ibmserviceengage.com

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid:

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid (After Hours & System Down Support) er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for svartid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på virksomheten: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Begrensninger for "Step-up"

IBM SaaS-løsninger med betegnelsen "Step-up for existing Customers" ("Step-up-SaaS") krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet som er identifisert i navnet på Step-up-SaaS-løsningen. For eksempel må en Kunde som anskaffer IBM Monitorering (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up-SaaS kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 23 rettigheter for Administrerte virtuelle servere for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 10 rettigheter for Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere for Step-up-SaaS, kan Kunden overvåke 10 Administrerte virtuelle servere i Step-up-SaaS fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerte virtuelle servere fra programvaren som er installert hos Kunden.

Step-up-SaaS omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det eller de tilknyttede IBM-programmene. I Abonnementperioden for Step-up-SaaS må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke de tilknyttede IBM-

programmene eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for de tilknyttede IBM-programmene opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up-SaaS.

IBM Bruksbetingelser

Del 2 – Landavhengige betingelser

Følgende betingelser erstatter eller endrer betingelsene i Del 1 som det refereres til. Alle betingelser i Del 1 som ikke er omfattet av disse endringene, forblir uendret og fortsetter å gjelde. Denne Del 2 består av endringer til disse Bruksbetingelsene og er organisert som følger:

- Landavhengige endringer for Amerika;
- Landavhengige endringer for Asia, Australia og Oceania; og
- Landavhengige endringer for Europa, Midtøsten og Afrika

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR AMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DEN DOMINIKANSKE REPUBLIKK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG PANAMA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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.

ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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

BRASIL

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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.

USA

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA

BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR EUROPA, MIDT-ØSTEN, AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA OG DE FORENTE ARABISKE EMIRATER

5.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

*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.

Vedlegg A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) sørger for sluttbrukeropplevelse samt ressursovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Entry-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.
- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) leverer detaljert diagnoseinformasjon for nøyaktig bestemmelse av den underliggende årsaken til problemer med applikasjonsytelse, slik at de raskt kan løses.

Diagnostics-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for applikasjonsserverne.
- Bryter ned verdier for ytelse på kodenivå og omfatter viktig diagnoseinformasjon som kontekstdata og stakkspringer.