

### IBM Application Performance Management

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termeni Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termeni Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Termenii de Utilizare vin în completarea contractului IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet. În eventualitatea apariției unui conflict între Termenii Generali și acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali.

Clientul poate utiliza IBM SaaS numai dacă acceptă în prealabil Termenii de Utilizare. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare. Dacă apăsați butonul "Accept" după ce v-au fost prezentați acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, înseamnă că acceptați și Termenii Generali.

**DACĂ ACCEPȚAȚI TERMENII DE UTILIZARE ÎN NUMELE CLIENTULUI, DECLARAȚI ȘI GARANTAȚI CĂ AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE. DACĂ NU SUNTEȚI DE ACORD CU TERMENII DE UTILIZARE SAU NU AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE TERMENII DE UTILIZARE, ATUNCI, SUB NICIUN MOTIV, NU UTILIZAȚI ȘI NU PARTICIPAȚI LA FUNCȚIONALITATEA OFERITĂ CA PARTE A IBM SAAS.**

#### Part 1 – Termenii IBM

##### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare:

- a. Medie Server Virtual Gestionat este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un server este un calculator fizic, alcătuit din unități de procesare, memorie și capacități de intrare/ieșire, care execută procedurile, comenzile sau aplicațiile cerute, pentru unul sau mai mulți utilizatori sau dispozitive client. Când sunt utilizate rack-uri, incinte blade sau alte echipamente similare, fiecare dispozitiv fizic separabil (de exemplu un dispozitiv blade sau montat în rack) care are componentele necesare este considerat un server separat. Un Server Virtual este un calculator virtual, creat prin partiționarea resurselor disponibile pentru un server fizic, sau un server fizic nepartiționat. Trebuie obținute suficiente drepturi Medie Server Virtual Gestionat pentru a acoperi numărul mediu de Servere Virtuale gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

### **3. Tarife și Facturare**

#### **3.1 Opțiuni de Facturare**

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional. Opțiunile de facturare pentru tariful de abonare la IBM SaaS sunt următoarele:

- a. Întreaga sumă angajată la început
- b. Lunar (în arierate)
- c. Trimestrial (la început)
- d. Anual (la început)

Opțiunea de facturare selectată va fi validă pe durata termenului specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional. Suma plătabilă pentru fiecare ciclu de facturare va avea ca bază de calcul tariful de abonare anual și numărul de cicluri de facturare dintr-un an.

#### **3.2 Tarife Lunare Parțiale**

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului. Tarifele Lunare Parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

#### **3.3 Tarife pentru Excedent**

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS depășește dreptul de utilizare specificat într-o Dovadă a Dreptului de Utilizare (PoE) sau un Document Tranzacțional, atunci Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

### **4. Crearea Contului și Accesul**

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca orice Date Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

### **5. Reînnoirea unei Perioade de Abonare**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea automată a abonamentului, Clientul își poate reînnoi Perioada de Abonare IBM SaaS în curs de expirare printr-o autorizație în scris de reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziție), trimisă înainte de data expirării, în conformitate cu termenii Contractului.

DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII, PERIOADA DE ABONARE IBM SaaS ÎN CURS DE EXPIRARE ESTE REÎNNOITĂ AUTOMAT PENTRU UN AN SAU PENTRU O DURATĂ EGALĂ CU CEA ORIGINALĂ, EXCEPTÂND CAZUL ÎN CARE, ANTERIOR DATEI DE EXPIRARE, IBM PRIMEȘTE, DIRECT DE LA CLIENT SAU PRIN INTERMEDIUL REVÂNZĂTORULUI ACESTUIA, DUPĂ CAZ, O NOTIFICARE ÎN SCRIS PRIN CARE CLIENTUL DECLARĂ CĂ NU DOREȘTE REÎNNOIREA. ALTFEL, CLIENTUL ESTE DE ACORD SĂ PLĂTEASCĂ TARIFELE DE REÎNNOIRE.

#### **5.2 Facturare Continuă**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede că tipul de reînnoire a abonamentului continuă facturarea după terminarea Perioadei de Abonare, Clientul va avea în continuare acces la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul trebuie să trimită la IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului la IBM SaaS, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

### 5.3 Reînnoirea Clientului Solicitată

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea abonamentului după terminare, oferta IBM SaaS nu va fi reînnoită la sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale. Pentru a continua utilizarea IBM SaaS după sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale, Clientul trebuie să obțină un abonament nou pentru IBM SaaS. Vă rugăm să contactați un reprezentant de vânzări IBM sau revănzătorul Clientului, după caz, pentru a obține un nou abonament IBM SaaS.

## 6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este disponibil pe durata perioadei de abonare.

**Orele de lucru pentru suportul prin e-mail și portalul de suport SaaS sunt după cum urmează:**

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time, S.U.A., de luni până vineri (exceptând sărbătorile)

Linie telefonică de suport: 1-855-221-1166 în S.U.A.

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

**Suport după program și pentru sistem defect:**

Suportul după program și pentru sistem defect este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	<b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b> O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

## 7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 7.1 Limitarea Step-up

Pentru ofertele IBM SaaS desemnate ca "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), clientul trebuie să fi achiziționat în prealabil drepturile de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat, care este identificat în numele ofertei Step-up SaaS. De exemplu, Clientul care a cumpărat IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers trebuie să aibă drepturi licențiate pentru programul IBM asociat, și anume IBM Tivoli Monitoring. Drepturile Clientului pentru Step-up SaaS nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up SaaS, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up SaaS. De exemplu, în cazul în care Clientul are drepturi pentru 23 de Servere Virtuale Gestionate pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi de Server Virtual Gestionat Step-up SaaS, Clientul poate monitoriza 10 Servere Virtuale Gestionate Step-up SaaS din mediul IBM SaaS și 13 Servere Virtuale Gestionate din software-ul instalat la sediu.

Step-up SaaS nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programele IBM asociate. Pe durata Perioadei de Abonare Step-up SaaS, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up SaaS. În

eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programelor IBM asociate, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programele IBM asociate, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up SaaS.

## Termenii de Utilizare IBM

### Partea a 2-a – Termenii Specifici Țării

Termenii următori înlocuiesc sau modifică termenii menționați în Partea 1. Toți termenii din Partea 1 care nu sunt modificați de aceste amendamente rămân neschimbați și în vigoare. Partea a 2-a conține amendamentele aplicate acestor Termeni de Utilizare și este organizată după cum urmează:

- Amendamentele pentru țările americane;
- Amendamentele pentru țările din Asia-Pacific; și
- Amendamentele pentru țările din Europa, Orientul Mijlociu și Africa.

#### AMENDAMENTE PENTRU ȚĂRILE AMERICANE

**BELIZE, COSTA RICA, REPUBLICA DOMINICANĂ, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ȘI PANAMA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII":*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

**ARGENTINA, BRAZILIA, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXIC, PERU, URUGUAY, VENEZUELA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

Nu se aplică în cazul Organismelor Publice care fac obiectul Legislației aplicabile privind Achizițiile în Sectorul Public.

**BRAZILIA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Se adaugă următoarele după al doilea paragraf:*

Documentul tranzacțional va descrie procesul comunicării scrise către Client, ce include prețul aplicabil și alte informații privind perioada de reînnoire.

**STATELE UNITE ALE AMERICII**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Se adaugă următoarea propoziție la sfârșitul paragrafului care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

**CLIENTUL POATE TERMINA ÎN ORICE MOMENT IBM SaaS DUPĂ SFÂRȘITUL PERIOADEI DE ABONARE INIȚIALE, PRINTR-O NOTIFICARE SCRISĂ TRIMISĂ CU O LUNĂ ÎNAINTE, FIE DIRECT LA IBM, FIE PRIN RESELLER-UL CLIENTULUI, DUPĂ CAZ, DACĂ IBM NU A PRIMIT AUTORIZAȚIA SCRISĂ DE LA CLIENT (de ex. formularul de comandă, scrisoarea de comandă, comanda de achiziție) PENTRU REÎNNOIREA PERIOADEI DE ABONARE IBM SaaS CARE EXPIRĂ. ÎNTR-UN ASTFEL DE CAZ, CLIENTUL POATE OBTINE O SUMĂ PROPORȚIONALĂ DIN PLATA EFECTUATĂ.**

## **AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC**

### **BANGLADESH, BHUTAN ȘI NEPAL**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

## **AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)**

### **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITĂ ȘI EMIRATELE ARABE UNITE**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

## Anexa A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și resurselor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor versiunii Entry le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) furnizează informații de diagnosticare detaliate, pentru a stabili cauza principală a problemelor care afectează performanța aplicației, astfel încât acestea să poată fi rezolvate rapid.

Utilizatorilor versiunii Diagnostics le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității pentru serverele lor de aplicații.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.