

IBM Application Performance Management

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Pogoji uporabe so dodatek k IBM-ovi mednarodni pogodbi Passport Advantage IBM-ovi mednarodni pogodbi Passport Advantage Express ali IBM-ovi mednarodni pogodbi za izbrane ponudbe IBM SaaS, kot je ustrezno ("pogodba"), pri čemer skupaj s splošnimi pogoji uporabe predstavljajo celotno pogodbo. Če pride do neskladja med splošnimi pogoji in temi pogoji posebne ponudbe SaaS, imajo pogoji posebne ponudbe SaaS prednost pred splošnimi pogoji.

Naročnik lahko IBM SaaS uporablja le, če pred tem sprejme pogoje uporabe. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglašata s pogoji uporabe. S klikom gumba "Sprejmi" po predstavitvi pogojev posebne ponudbe SaaS sprejemate tudi splošne pogoje.

ČE POGOJE UPORABE SPREJEMATE V IMENU NAROČNIKA, ZAGOTAVLJATE IN JAMČITE, DA IMATE POPOLNA POOBLASTILA, DA ZAVEŽETE NAROČNIKA NA POGOJE UPORABE. ČE NE SOGLAŠATE S POGOJI UPORABE ALI NIMATE POLNIH POOBLASTIL, DA ZAVEŽETE NAROČNIKA K POGOJEM UPORABE, NE SMETE NA NOBEN NAČIN UPORABLJATI ALI SODELOVATI PRI NOBENIH FUNKCIJAH, KI SO PONUJENE KOT DEL IBM SAAS.

1. del – IBM-ovi pogoji

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike IBM Application Performance Diagnostics

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja:

- a. Povprečen upravljani navidezni strežnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ki se ustvari s partitioniranjem virov, ki so na voljo fizičnemu strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Za pokritje povprečnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravlja IBM SaaS v času merjenja, podanega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti zadostno število pooblastil za povprečen upravljani navidezni strežnik.

3. Bremitve in obračunavanje

3.1 Možnosti obračunavanja

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu. Možnosti obračunavanja za naročnino za ponudbo IBM SaaS so naslednje:

- a. Celotni znesek vnaprej
- b. Mesečno (za nazaj)
- c. Četrletno (vnaprej)
- d. Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokazilu o pooblastilu ali transakcijskem dokumentu. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov.

3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do IBM SaaS na voljo.

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, se bo naročniku izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

4. Ustvarjanje računa in dostop

Ko se uporabniki IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se kateri koli osebni podatek, ki je bil posredovan pri registraciji za račun ali uporabi ponudbe IBM SaaS, popravi ali odstrani iz podatkov v računu; tak podatek bo popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do ponudbe IBM SaaS.

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik ponudbe IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati ponudbo IBM SaaS v imenu naročnika.

5. Podaljšanje naročniškega obdobja

5.1 Samodejno podaljšanje obdobja naročnine

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa samodejno podaljšanje naročnine, lahko naročnik v skladu s pogoji pogodbe pretečeno naročnino IBM SaaS predhodno podaljša s pisnim pooblastilom o podaljšanju (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilnica).

ČE IBM TAKEGA POOBLASTILA NE PREJME DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI, SE PRETEČENO NAROČNIŠKO OBDOBJE ZA IBM SaaS SAMODEJNO PODALJŠA ZA ENO LETO ALI ZA ČAS TRAJANJA PRVOTNEGA OBDOBJA, RAZEN ČE PRED DATUMOM POTEKA VELJAVNOSTI IBM NEPOSREDNO OD NAROČNIKA ALI PREK NAROČNIKOVEGA PRODAJALCA PREJME USTREZNO NAROČNIKOVO PISNO OBVESTILO, DA OBDOBJA NE ŽELI PODALJŠATI. V NASPROTNEM PRIMERU NAROČNIK SOGLAŠA S PLAČILOM TAKŠNIH BREMENITEV ZA OBNOVO NAROČNINE.

5.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se bo podaljšanje naročnine in zaračunavanje nadaljevalo po koncu naročniškega obdobja, bo naročnik še naprej imel dostop do IBM SaaS in se mu bo na podlagi stalne osnove za obračun še naprej zaračunavalo. Če naročnik želi prenehati uporabljati IBM SaaS in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u v devetdesetih (90) dneh poslati pisno obvestilo o odpovedi IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do ponudbe IBM SaaS bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Potrebno je podaljšanje s strani naročnika

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se podaljšanje naročnine prekine, se veljavnost ponudbe IBM SaaS po koncu prvotnega naročniškega obdobja ne bo podaljšala. Če naročnik želi IBM SaaS uporabljati po prvotnem naročniškem obdobju, mora pridobiti novo naročnino na IBM SaaS. Za pridobitev nove naročnine IBM SaaS se je potrebno obrniti na ustreznega IBM-ovega prodajnega predstavnika ali prodajalca naročin.

6. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem je na voljo tehnična podpora za IBM SaaS.

Podpora prek e-pošte & spodaj so navedene uradne ure portala za podporo SaaS:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema:

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima kritičen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima kritičnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Omejitev za Step up

Za ponudbe IBM SaaS, ki so označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up SaaS"), se zahteva, da je naročnik predhodno že pridobil ustrezna pooblastila za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step-up SaaS. Naročnik, ki na primer naroči ponudbo IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe stranke IBM Tivoli Monitoring, mora imeti pooblastila za uporabo licence IBM-ovega programa, povezanega z IBM Tivoli Monitoring. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne morejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ob pridobitvi ponudbe Step-up SaaS naročnik ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step-up SaaS. Če ima naročnik na primer 23 pooblastil za upravljanje navideznih strežnikov povezanega IBM-ovega programa in se odloči za nakup 10 pooblastil SaaS Average Managed Virtual Server, lahko iz okolja IBM SaaS nadzoruje 10 povprečnih upravljanih navideznih strežnikov Step-up SaaS in 13 upravljanih navideznih strežnikov iz programske opreme, nameščene na mestu uporabe.

Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik odgovarja, da so bila pridobljena ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence in (2) naročnina ter podpora za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem Step-up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa v skladu z pooblastili Step-up. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za

povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

IBM-ovi pogoji uporabe

2. del - Določila, ki veljajo za posamezne države

Naslednja določila nadomeščajo ali spreminjajo določila, navedena v 1. delu. Vsa določila iz 1. dela, ki jih ta dopolnila ne spremenijo, ostanejo nespremenjena in veljavna. Ta 2. del je sestavljen iz dodatkov k tem pogojem uporabe in je narejen, kot sledi:

- Dopolnila za države v Ameriki;
- Dopolnila za azijsko-pacifiške države;
- Dopolnila za države v Evropi, na Srednjem vzhodu in v Afriki

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V AMERIKI

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

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Naslednji odstavek nadomesti odstavek, ki se začne s "ČE IBM NE PREJME TEH POOBLASTIL DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI":

IBM bo ob doplačilu za obdobje enega leta obnovil obstoječo naročniško obdobje IBM SaaS in pri tem upošteval isto ceno ter pogostost zaračunavanja, če IBM ali naročnikov prodajalec (1) pred iztekom trenutnega naročniškega obdobja prejme naročnikovo naročilo za obnovo (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilo za nakup) ali (2) če prejme naročnikovo plačilo v obdobju 30 dni od naročnikovega prejema računa IBM za naslednje obdobje.

ARGENTINA, BRAZILIJA, ČILE, KOLUMBIJA, EKVAĐOR, MEHIKA, PERU, URUGVAJ, VENEZUELA

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Ne velja za javne organe, ki so zavezani ustrezni zakonodaji o nabavi v javnem sektorju.

BRAZILIJA

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Za drugim odstavkom se doda naslednji stavek:

Transakcijski dokument bo vseboval opis postopka pisne komunikacije z naročnikom in ustrezno ceno ter druge informacije o obdobju obnove naročnine.

ZDRUŽENE DRŽAVE AMERIKE

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Na koncu odstavka, ki se začne s "ČE IBM NE PREJME TEH POOBLASTILO DO DATUMA PREJEMA" v odseku 5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja, se doda naslednji stavek:

NAROČNIK LAHKO STORITEV IBM SaaS PREKINE KADARKOLI PO KONCU PRVOTNEGA NAROČNIŠKEGA OBDOBJA Z ENOMESEČNIM PISNIM OBVESTILOM NEPOSREDNO IBM-U ALI PREKO NAROČNIKOVEGA PRODAJALCA, ČE IBM NI PREJEL USTREZNEGA NAROČNIKOVEGA PISNEGA POOBLASTILA (npr. obrazca o naročilu, pisnega naročila, naročila za nakup), S KATERIM ŽELI OBNOVITI NAROČNIKOVO POTEKLO NAROČNIŠKO OBDOBJE IBM SaaS. V TEM PRIMERU LAHKO NAROČNIK DOBI SORAZMerno VRNITEV PLAČILA.

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V PACIFIŠKEM DELU AZIJE

BANGLADEŠ, BUTAN IN NEPAL

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Naslednji odstavek nadomesti odstavek, ki se začne s "ČE IBM NE PREJME TEH POOBLASTIL DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI" v odseku 5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja:

IBM bo ob doplačilu za obdobje enega leta obnovil obstoječo naročniško obdobje IBM SaaS in pri tem upošteval isto ceno ter pogostost zaračunavanja, če IBM ali naročnikov prodajalec (1) pred iztekom trenutnega naročniškega obdobja prejme naročnikovo naročilo za obnovo (npr. obrazec o

naročilu, pisno naročilo, naročilo za nakup) ali (2) če prejme naročnikovo plačilo v obdobju 30 dni od naročnikovega prejema računa IBM na naslednje obdobje.

DOPOLNILA ZA DRŽAVE V EVROPI, NA SREDNJEM VZHODU IN V AFRIKI (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAVDSKA ARABIJA IN ZDRUŽENI ARABSKI EMIRATI

5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja

Naslednji odstavek nadomesti odstavek, ki se začne z "ČE IBM NE PREJME TEH POOBLASTIL DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI" v odseku 5.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja:

IBM bo ob doplačilu za obdobje enega leta obnovil obstoječo naročniško obdobje IBM SaaS in pri tem upošteval isto ceno ter pogostost zaračunavanja, če IBM ali naročnikov prodajalec (1) pred iztekom trenutnega naročniškega obdobja prejme naročnikovo naročilo za obnovitev (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilo za nakup) ali (2) če prejme naročnikovo plačilo v obdobju 30 dni od naročnikovega prejema računa IBM na naslednje obdobje.

Dodatek A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika in nadzor nad sredstvi, s katerim se lahko uporabnike obvesti o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom izdelka Entry so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s takšno aplikacijo.
- Samodejno odkriva in določa strukturo aplikacije, ki jo je mogoče spremeniti ali odstraniti.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim preko komponent.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) omogoča globoko diagnosticiranje informacij, s katerimi se lahko določi vir težav z zmogljivostjo aplikacij in se te težave hitro reši.

Uporabnikom Diagnostics so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s takšno aplikacijo.
- Samodejno odkriva in določa strukturo aplikacije, ki jo je mogoče spremeniti ali odstraniti.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za aplikacijske strežnike.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje sklada.