

## IBM Performance Management

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. Gennemsnitligt Administreret Virtuel Server (Average Managed Virtual Server) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En server er en fysisk computer, der består af databehandlingsenheder, hukommelse og input/output-funktioner, og som på anmodning udfører procedurer, kommandoer eller applikationer for en eller flere brugere eller client-enheder. Hvis der benyttes rack-enheder, blade-enheder eller andet, lignende udstyr, betragtes hver enkelt, fysiske enhed (f.eks. et blade-modul eller en rack-monteret enhed), som har de nødvendige komponenter, som en separat server. En Virtuel Server er enten en virtuel computer, som er resultatet af en partitionering af de tilgængelige ressourcer på en fysisk server, eller en ikke-partitioneret, fysisk server. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Gennemsnitligt Administreret Virtuel Server (Average Managed Virtual Server) til at kunne dække det

gennemsnitlige antal virtuelle servere, som administreres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

### **3. Pris og fakturering**

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### **3.1 Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

#### **3.2 Betaling for merforbrug**

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS overskrider det, Kunden har ret til ifølge et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

### **4. Oprettelse af konto og adgang**

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog forhindre adgang til IBM SaaS.

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sit Konto-id og kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

### **5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

K Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

#### **5.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen er automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning senest på udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed, som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

#### **5.2 Løbende fakturering**

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

#### **5.3 Kunden skal foretage fornyelse**

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

## 6. Teknisk support

I abonnementsperioden er der inkluderet teknisk support til IBM SaaS.

**Der er åbent for support via e-mail og SaaS-supportportalen som følger:**

8.00 – 20.00 Eastern Standard Time-zone, USA, mandag – fredag (ekskl. helligdage)

Supporthotline: 1-855-221-1166 i USA

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

**Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid**

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Reaktionstider
1	<b>Central forretningsfunktion/service er nede:</b> En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, som resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en facilitet eller funktion i en serviceforretning, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at servicen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag - fredag - arbejdstid

## 7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

### 7.1 Begrænsninger i forbindelse med Step up

For IBM SaaS-produkter af typen "Step-up for existing Customers" (kaldet Step-up SaaS) gælder det, at Kunden tidligere skal have anskaffet en relevant licens til det tilhørende IBM-program, som indgår i navnet på Step-up SaaS-produktet. Kunder som køber IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers skal have licensrettigheder til det tilhørende IBM-program IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheder til Step-up SaaS kan ikke overstige de rettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Ved anskaffelse af Step-up SaaS må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilhørende IBM-program i sit lokale, installerede miljø som til Step-up SaaS. Hvis Kunden for eksempel har rettigheder til det tilhørende IBM-program til 23 Administrerede Virtuelle Servere og vælger at købe 10 brugsrettigheder til Step-up SaaS til Administrerede Virtuelle Servere, kan Kunden overvåge 10 Step-up SaaS Gennemsnitligt Administrerede Virtuelle Servere fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerede Virtuelle Servere fra den software, der er installeret hos Kunden.

Step-up SaaS inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer. I Abonnementsperioden på Step-up SaaS skal Kunden opretholde en aktuel Abonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse med Step-up SaaS-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det eller de tilhørende IBM-programmer eller Kundens Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up SaaS også.

### 7.2 Lokationer med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter

på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokation ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

## Tillæg A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) tilbyder overvågning af slutbrugeroplevelser og ressourcer med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Entry-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Gør det muligt for brugerne at identificere en reel slutbrugeroplevelse med applikationen med svartid opdelt på komponenter.
- Gør det muligt for brugerne at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Gør det muligt for brugerne at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) stiller detaljerede fejlfindingsoplysninger til rådighed. Oplysningerne gør det muligt at finde årsagen til problemer med en applikations ydeevne. På den måde kan eventuelle problemer løses hurtigt.

Diagnostics-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Gør det muligt for brugerne at få vist centrale sundhedsmetrikker for applikationsserverne.
- Specificerer ydeevnen helt ned på kodeniveau og inkluderer centrale oplysninger til brug i fejlfindingen, f.eks. kontekstdata og staksporinger.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) tilbyder slutbrugeroplevelser, transaktionssporing og ressourceovervågning med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Med transaktionssporingsfunktionen kan brugerne identificere flaskehalse i applikationsydeevnen på alle overvågede browsere, webservere og applikationsservere.
- Gør det muligt for brugerne at identificere en reel slutbrugeroplevelse med applikationen, med svartid som den opleves af brugere af understøttede mobil- og computerbrowsere, opdelt på komponenter.
- Gør det muligt for brugerne at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.

- Gør det muligt for brugerne at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.
- Understøtter automatisk generering af serviceanmodninger om løsning af et problem med IBM SmartCloud Control Desk, baseret på IBM Application Performance Management-advarsler (SaaS).
- Understøtter integrering af IBM Application Performance Management-hændelser (SaaS) i IBM Tivoli Netcool OMNibus.