

IBM Performance Management

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- 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. Gebührenmetriken

Das IBM SaaS-Angebot wird unter der folgenden Gebührenmetrik entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. „Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Server ist ein physischer Computer, der aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität besteht und die angeforderten Prozeduren, Befehle oder Anwendungen für einen oder mehrere Benutzer oder Clienteinheiten ausführt. Werden Racks, Bladegehäuse oder ähnliche Bauteile verwendet, wird jede individuelle physische Einheit (z. B. ein Blade oder eine in

einem Rack installierte Einheit), die aus den erforderlichen Komponenten besteht, als separater Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch Partitionierung der in einem physischen Server vorhandenen Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl virtueller Server erwerben, die von IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, verwaltet werden.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto registrieren, kann IBM ihnen eine entsprechende Kennung mit Kennwort zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass personenbezogene Daten, die im Rahmen der Registrierung für ein Benutzerkonto oder der IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

5.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder ein IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

5.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Subscription gemäß dem Auftragsdokument des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder einen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Beendigung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.

5.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS

über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot erbracht.

Unterstützungszeiten per E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: support@ibmserviceengage.com

Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden kann und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

7.1 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step-up for existing Customers“ (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) gekennzeichneten IBM SaaS-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up SaaS-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers erwirbt, muss er Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Tivoli Monitoring-Programm besitzen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Step-up SaaS-Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server, dann beziehen sich die 10 Step-up SaaS-Berechtigungen auf die Serverüberwachung in der IBM SaaS-Umgebung und 13 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server können weiterhin für die Serverüberwachung unter Verwendung der vor Ort installierten Software eingesetzt werden.

Im Step-up SaaS-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das jeweilige zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das jeweilige zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

7.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für IBM SaaS angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

Anhang A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) bietet Funktionen zur Überwachung der Endbenutzerwahrnehmung (End-User Experience Monitoring) und zur Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnelle und effiziente Hilfe bei der Problembeseitigung erhalten.

Funktionsumfang für Entry-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht die Ermittlung der tatsächlichen Endbenutzerwahrnehmung beim Umgang mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt ist.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen.
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) liefert umfassende Diagnoseinformationen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache bei Problemen mit der Anwendungsleistung, sodass diese schnell behoben werden können.

Funktionsumfang für Diagnostics-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für die Anwendungsserver
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) bietet verbesserte Antwortzeiten für Endbenutzer, Transaktionsüberwachung und Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnelle und effiziente Hilfe bei der Problembeseitigung erhalten.

Funktionsumfang:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der jeweiligen Anwendung zugeordnet sind.
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann.
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe.

- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen.
- Ermöglicht die Ermittlung der tatsächlichen Endbenutzerwahrnehmung von Benutzern der unterstützten mobilen und Desktop-Browser beim Umgang mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt ist.
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen.
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen.
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanforderungen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management (SaaS).
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management (SaaS)-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNibus.