

# IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

## IBM Performance Management

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM-ov Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM-ov Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM-ov Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud Monitoringa
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce SmartCloud Application Performance Management Entrya
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Diagnosticsa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Packa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Packa
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud® Application Performance Managementa

### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. Prosječni upravljani virtualni poslužitelj je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poslužitelj je fizičko računalo koje se sastoji od procesorskih jedinica, memorije i ulazno/izlaznih mogućnosti, koje izvodi tražene procedure, naredbe ili aplikacije za jednog ili više korisnika ili klijentovih uređaja. Ako se koriste noseći okviri, blade kućišta ili druga slična oprema, svaki zasebni fizički uređaj (na primjer blade uređaj ili uređaj montiran u noseći okvir) koji ima potrebne komponente smatra se zasebnim poslužiteljem. Virtualni poslužitelj je virtualno računalo kreirano stvaranjem particija resursa dostupnih fizičkom poslužitelju ili neparticionirani fizički poslužitelj. Moraju se dobiti ovlaštenja Prosječnog upravljanog virtualnog poslužitelja koja su dostatna za pokrivanje prosječnog broja virtualnih poslužitelja kojima upravlja IBM SaaS za vrijeme

perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

### **3. Naknade i naplata**

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### **3.1 Djelomične mjesečne naknade**

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

#### **3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu**

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a premašuje ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu koji se primjenjuje.

### **4. Kreiranje računa i pristup**

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svom Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje iz informacija o Računu bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u.

Kupac je odgovoran osiguravati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

### **5. Opcije obnavljanja perioda pretplate IBM SaaS-a**

U Kupčevom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, definiranjem jedne od sljedećih opcija:

#### **5.1 Automatsko obnavljanje**

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM-ov Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE-u.

#### **5.2 Kontinuirano naplaćivanje**

Kada u PoE-u stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogući pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

#### **5.3 Potrebno Kupčevo obnavljanje**

Kada u PoE-u stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM-ovog prodajnog predstavnika ili IBM-ovog Poslovnog partnera.

### **6. Tehnička podrška**

Tehnička podrška za IBM SaaS dostupna je za vrijeme perioda pretplate.

#### **Radno vrijeme za podršku putem e-pošte i portal SaaS podrške:**

Od 8:00 do 20:00 u istočnoj standardnoj vremenskoj zoni u SAD-u, od ponedjeljka do petka (osim na državne praznike)

Telefonski broj podrške: 1-855-221-1166 u SAD-u

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

### Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava

Podrška nakon radnog vremena i kod pada sustava dostupna je samo za probleme Ozbiljnosti 1, tijekom radnih dana, za vikende i tijekom državnih praznika.

| Ozbiljnost | Definicija ozbiljnosti   | Ciljana vremena reagiranja | Pokrivenost za vremena reagiranja     |
|------------|--|----------------------------|---------------------------------------|
| 1          | <b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b><br>Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti. | Unutar jednog sata         | 24x7                                  |
| 2          | <b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b><br>Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.   | Unutar 2 radna sata        | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 3          | <b>Manji utjecaj na poslovanje:</b><br>Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.   | Unutar 4 radna sata        | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |
| 4          | <b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b><br>Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme   | Unutar 1 radnog dana       | Radno vrijeme od ponedjeljka do petka |

## 7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 7.1 Ograničenje nadogradnje

Za IBM SaaS ponude koje su označene kao "Nadogradnja za postojeće Kupce" ("SaaS nadogradnje"), kupac mora prethodno pribaviti odgovarajuća ovlaštenja licence za pridruženi IBM-ov program naveden u nazivu ponude SaaS nadogradnje. Na primjer, Kupac koji kupi IBM Monitoriing (SaaS) Nadogradnju za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa mora imati licencna ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program, IBM Tivoli Monitoring. Kupčeva ovlaštenja za SaaS nadogradnje ne mogu premašiti Kupčeva ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program.

Kada Kupac stekne SaaS nadogradnje, Kupac ne može u instalacijskoj okolini na lokaciji koristiti ista pridružena ovlaštenja licence IBM-ovog programa i ovlaštenja SaaS-a nadogradnje. Na primjer, ako Kupac ima 23 ovlaštenja Upravljanog virtualnog poslužitelja za pridruženi IBM-ov program i odluči kupiti 10 ovlaštenja Prosječnih upravljanih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje, Kupac može nadgledati 10 Prosječnih virtualnih poslužitelja SaaS-a nadogradnje u IBM SaaS okolini i 13 Upravljanih virtualnih poslužitelja u softveru instaliranom na lokaciji.

SaaS nadogradnja ne uključuje Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Kupac izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program (ili programe). Tijekom Perioda pretplate za SaaS nadogradnje Kupac mora održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM-ovog programa koja se koriste zajedno s ovlaštenjima SaaS-a nadogradnje. U slučaju da je Kupčeva licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa (ili više programa) ili Kupčeva Pretplata i podrška za IBM-ov program (ili programe) otkazana, otkazat će se Kupčevo pravo na korištenje SaaS-a nadogradnje.

### 7.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

## Dodatak A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) pruža nadgledanje iskustava i resursa krajnjeg korisnika kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Ulazni korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) pruža detaljne dijagnostičke informacije za utvrđivanje osnovnog uzroka problema u izvedbi aplikacije, tako da se mogu brzo riješiti.

Dijagnostički korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za njihove aplikacijske poslužitelje.
- Analizira izvedbu na razini koda i sadrži ključne dijagnostičke informacije poput podataka o kontekstu i praćenja stogova.

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

IBM Application Performance Management (SaaS) pruža nadgledanje iskustava krajnjeg korisnika, praćenja transakcija i resursa kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu osobnu intervenciju.
- Pomoću Praćenja transakcija korisnici mogu otkriti uska grla aplikacijskih performansi u svim nadgledanim pretražiteljima, web poslužiteljima i aplikacijskim poslužiteljima.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva koje dobivaju korisnici podržanih mobilnih i desktop pretražitelja po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

- Podržava automatsko generiranje servisnih zahtjeva za rješavanje problema u IBM SmartCloud Control Desku na temelju IBM Application Performance Management (SaaS) upozorenja.
- Podržava integraciju IBM Application Performance Management (SaaS) događaja u IBM Tivoli Netcool OMNibus.