

IBM Performance Management

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával a Vevő elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ("Megállapodás") feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. Az Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A kiszolgáló olyan fizikai számítógép, amely feldolgozóegységekből, memóriából, valamint I/O képességekből áll, és végrehajtja a kért eljárásokat, parancsokat vagy alkalmazásokat egy vagy több felhasználó vagy ügyféleszköz számára. Rackszekrények, blade házak és hasonló berendezések használata esetén minden egyes, a szükséges összetevőkkel rendelkező leválasztható fizikai eszköz (például egy blade vagy egy rackszekrénybe szerelt eszköz) külön kiszolgálónak tekintendő. A Virtuális kiszolgáló egy, a fizikai kiszolgáló számára elérhető

erőforrások particionálásával létrehozott virtuális számítógép vagy egy nem particionált fizikai kiszolgáló. Megfelelő számú Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt Virtuális kiszolgálók átlagos számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A részleges havi díj egy előre megállapított napi díj, amely a Vevő által fizetendő. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.2 Többlethasználat díjak

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata meghaladja a POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámlázásra kerül a többlethasználat, a vonatkozó POE vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. A Vevő bármikor kérelmezheti a fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybevételének részét képező bármely személyes adat helyesbítését vagy a fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket a Vevő nevében.

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

A Vevő Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

5.1 Automatikus megújítás

Ha a Vevő Felhasználási Engedélye szerint a Vevő előfizetése automatikusan megújul, a Vevő a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal a Vevő IBM üzletkötőjének vagy IBM üzleti partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő előfizetésének a megújítása folyamatos, a Vevő továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől a Vevő IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. A Vevő hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Az előfizetést a Vevőnek kell megújítania

Ha a Felhasználási Engedély szerint a Vevő megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és a Vevő az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát utáni használatához a Vevőnek meg kell rendelnie egy új Előfizetési Időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM üzleti partnerénél.

6. Technikai támogatás

Az IBM SaaS ajánlathoz technikai támogatás az előfizetési időszak idején érhető el.

Az e-mailes támogatás és a SaaS támogatási portál elérhetősége a következő:

Az Egyesült Államokban hétfőtől péntekig 8:00–20:00 óráig (EST) (az ünnepnapokat kivéve)

Támogatási forródrót: 1-855-221-1166 az Egyesült Államokban.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás&

A Munkaidőn kívüli és rendszerleállási támogatás csak 1. súlyossági szintű problémák esetén érhető el munkanapokon, hétfégén és ünnepnapokon.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási rendelkezésre állás
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

7. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

7.1 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step-up for existing Customers” (a továbbiakban: „Step-up SaaS”) megjelölésű IBM SaaS ajánlatok feltétele, hogy a Vevő megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step-Up SaaS ajánlat nevében meghatározott kapcsolódó IBM programhoz. Azon Vevőknek például, akik megvásárolják az IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM Tivoli Monitoring IBM programhoz. A Vevő a Step-up SaaS ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg a Vevő a kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up SaaS beszerzése esetén a Vevő nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyetlen licencjogosultságokat a helyi környezetben és a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt. Ha például a Vevő 23 Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 10 Step-up SaaS Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultságot vásárol, akkor Vevő legfeljebb 10 Step-up SaaS Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgálót figyelhet meg az IBM SaaS környezetből és 13 Felügyelt Virtuális Kiszolgálót a helyileg telepített szoftverből.

A Step-up SaaS nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. A Vevő kijelenti, hogy a Vevő megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step-up SaaS Előfizetési Időszakában a Vevőnek fenn kell tartania jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up SaaS jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha a Vevőnek a kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt a Vevőnek a Step-Up SaaS használatára való jogosultsága is megszűnik.

7.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben a Vevő által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak a Vevő külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. A Vevő felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

"A" Függelék

1. IBM Monitoring (SaaS)

Az IBM Monitoring (SaaS) lehetővé teszi a végfelhasználói élmény és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az Entry ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A válaszidő az összetevők közötti lebontásával lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy megismerjék az alkalmazás valódi végfelhasználói élményét.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

Az IBM Application Diagnostics (SaaS) részletes diagnosztikai információkat biztosít, amelyek segítségével meghatározható az alkalmazásteljesítményt érintő problémák alapvető oka, így azok gyorsan megoldhatók.

A Diagnostics ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazáskiszolgálók fő állapottal kapcsolatos mérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextusadatok vagy a veremkövetések.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

Az IBM Application Performance Management (SaaS) lehetővé teszi a végfelhasználói élmény, a tranzakciók és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújtson azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.

- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében, az IBM Application Performance Management (SaaS) riasztások alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management (SaaS) események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.