

## IBM Performance Management

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene voorwaarden ("Algemene voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

### 1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- a. Gemiddelde Beheerde Virtuele Server is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een server is een fysieke computer die bestaat uit verwerkingseenheden, geheugen en in- en uitvoer-mogelijkheden en die aangevraagde procedures, opdrachten of applicaties uitvoert voor een of meer gebruikers of clientapparaten. Waar er gebruik wordt gemaakt van rekken, blade-behuizingen een vergelijkbare apparatuur, wordt elk te onderscheiden fysiek apparaat (bijvoorbeeld

een blade of een in een rek gemonteerd apparaat) dat de vereiste componenten bevat, zelf beschouwd als een afzonderlijke server. Een Virtuele Server is hetzij een virtuele computer die ontstaan is door partitionering van de resources die beschikbaar zijn voor een fysieke server, hetzij een niet-gepartitioneerde fysieke server. Er dienen voldoende gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers te worden verworven ter dekking van het gemiddelde aantal Virtuele Servers dat tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode door de IBM SaaS wordt verwerkt.

### **3. Verschuldigde bedragen en facturering**

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

#### **3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand**

Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand is een pro rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

#### **3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding**

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd.

### **4. Aanmaak van accounts en toegang**

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS worden geweigerd.

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

### **5. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS**

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

#### **5.1 Automatische verlenging**

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

#### **5.2 Doorlopende facturering**

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging van Klant doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

#### **5.3 Verlenging door Klant noodzakelijk**

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de

IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

## 6. Technische ondersteuning

Tijdens de abonnementsperiode is er technische ondersteuning voor de IBM SaaS beschikbaar.

**De bereikbaarheidstijden voor Email Support en SaaS Support Portal zijn als volgt:**

8:00 – 20:00 uur Eastern Standard Time, V.S. Maandag t/m vrijdag (niet op feestdagen)

Support Hotline: 1-855-221-1166 in de V.S.

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

### Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down

Ondersteuning buiten kantooruren en bij system down is op werkdagen, in weekends en op feestdagen uitsluitend beschikbaar voor problemen van Severity 1.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of u loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

## 7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

### 7.1 Beperking voor Step-up

Voor IBM SaaS aanbiedingen die zijn aangemerkt als "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), wordt van Klant verlangd dat deze voorheen de juiste onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma heeft verworven, zoals aangegeven in de naam van de Step-up SaaS aanbieding. Bijvoorbeeld, indien Klant IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers aanschaf, dient Klant onder licentie verleende gebruiksrechten te hebben voor het bijbehorende IBM programma IBM Tivoli Monitoring. De gebruiksrechten van Klant voor Step-up SaaS kunnen de gebruiksrechten van Klant voor het bijbehorende IBM programma niet te boven gaan.

Bij het verwerven van Step-up SaaS mag Klant dezelfde onder licentie verleende gebruiksrechten voor het bijbehorende IBM programma niet gebruiken binnen zowel zijn ter plaatse geïnstalleerde omgeving als in combinatie met de gebruiksrechten voor Step-up SaaS. Bijvoorbeeld: indien Klant 23 gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers van het bijbehorende IBM programma heeft en ervoor kiest om 10 gebruiksrechten voor Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers van Step-up SaaS aan te schaffen, mag Klant 10 Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers monitoren vanuit de Step-up SaaS omgeving en 13 Gemiddelde Beheerde Virtuele Servers vanuit de ter plaatse geïnstalleerde software.

In de Step-up SaaS is Abonnement en Ondersteuning voor het bijbehorende IBM programma niet inbegrepen. Klant verklaart de toepasselijke (1) onder licentie verleende gebruiksrechten en (2) Abonnement en Ondersteuning voor het IBM programma (of de IBM programma's) te hebben aangeschaft. Tijdens de Abonnementperiode van de Step-up SaaS dient Klant Abonnement en

Ondersteuning te onderhouden voor de gebruiksrechten voor IBM programma's die worden gebruikt in samenhang met de gebruiksrechten van Step-up SaaS. In geval van hetzij beëindiging van de licentie van Klant om het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's) te gebruiken, hetzij van beëindiging van Abonnement en Ondersteuning van Klant voor het bijbehorende IBM programma (of de bijbehorende IBM programma's), eindigt het recht van Klant om de Step-Up SaaS te gebruiken.

## **7.2 Profijt genietende locaties**

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

## Bijlage A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

De IBM Monitoring (SaaS) verzorgt de monitoring van eindgebruikerservaringen en resources teneinde gebruikers opmerkzaam te maken op problemen met applicaties en deze problemen snel en efficiënt te helpen oplossen.

Entry Gebruikers hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) die gebruikers in staat stelt om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in de werkelijke eindgebruikerservaring voor de applicatie in kwestie, met de responstijden uitgesplitst voor de verschillende componenten.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van alle gemonitorde resources.
- Aanmaak en wijziging van drempelwaarden voor het visueel aangeven van problemen en het ontvangen van alerts.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

The IBM Application Diagnostics (SaaS) biedt diepgaande diagnostische informatie voor het vaststellen van de hoofdoorzaak van problemen met de performance van applicaties, zodat deze problemen snel kunnen worden opgelost.

Gebruikers van Diagnostics hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) die gebruikers in staat stelt om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van de applicatieservers.
- Uitsplitsing van de performance tot op het niveau van de programmacode, met inbegrip van belangrijke diagnostische informatie, zoals contextgegevens en stacktraceringen.

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

De IBM Application Performance Management (SaaS) verzorgt de monitoring van eindgebruikerservaringen, transactietracering en resourcemonitoring teneinde gebruikers opmerkzaam te maken op problemen met applicaties en deze problemen snel en efficiënt te helpen oplossen.

Gebruikers hebben de volgende mogelijkheden:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) stelt gebruikers in staat om de conditie van applicaties te bekijken en om daarop in te zoomen, zodat er meer details zichtbaar worden, zoals gerelateerde events en KPI's voor de bij de desbetreffende applicatie behorende componenten.
- Automatische opsporing en definitie van de applicatiestructuur, welke kan worden aangepast en verwijderd.
- Automatische installatie en configuratie van agents, waarbij weinig of geen handmatige tussenkomst vereist is.

- Met Transactions Tracking kunnen de gebruikers bottlenecks in de performance van applicaties opsporen in alle gemonitorde browsers, webservers en applicatieservers.
- Gebruikers krijgen inzicht in de werkelijke eindgebruikerservaring voor de applicatie in kwestie, met de responstijden zoals gezien door gebruikers van mobiele en vaste (desktop) browsers, uitgesplitst voor de verschillende componenten.
- Inzicht in belangrijke cijfers over de conditie van alle gemonitorde resources.
- Aanmaak en wijziging van drempelwaarden voor het visueel aangeven van problemen en het ontvangen van alerts.
- Ondersteuning van het automatisch genereren van serviceaanvragen om een probleem in IBM SmartCloud Control Desk op te lossen, op basis van alerts van IBM Application Performance Management (SaaS).
- Ondersteunt de integratie van events van IBM Application Performance Management (SaaS) in IBM Tivoli Netcool OMNibus.