

IBM Performance Management

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere (Average Managed Virtual Server) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En server er en fysisk datamaskin som består av prosessorenheter, minne og inn/ut-funksjoner, og som utfører forespurte prosedyrer, kommandoer eller applikasjoner for en eller flere brukere eller klientenheter. Når kabinetter, bladkabinetter eller annet liknende utstyr benyttes, anses hver separerbar fysisk enhet (for eksempel en bladenhet eller en kabinettmontert enhet) som har de nødvendige komponentene, å være en egen server. En Virtuell server er enten en virtuell datamaskin som er opprettet ved partisjonering av ressursene som er tilgjengelige for en fysisk server, eller en upartisjonert fysisk server. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere-rettigheter for å dekke

gjennomsnittlig antall Virtuelle servere som er administrert av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den dato IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS overskrider antall rettigheter som er oppgitt i et kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for overskridelsen i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

5.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

5.3 Kundens fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

6. Teknisk støtte

Teknisk støtte for IBM SaaS er tilgjengelig i abonnementsperioden.

Åpningstid for støtte via e-post & SaaS Support Portal:

8.00 AM til 8.00 PM Eastern Standard Time, USA, mandag - fredag (unntatt på offentlige fridager)

Telefonnummer for støtte: 1-855-221-1166 i USA

E-post: support@ibmserviceengage.com

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid

Støtte utenom åpningstiden og ved systemnedetid (After Hours & System Down Support) er tilgjengelig kun for problemer med alvorsgrad 1 på hverdager, i helger og på fridager.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for svartid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på virksomheten: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Begrensninger for "Step-up"

IBM SaaS-løsninger med betegnelsen "Step-up for existing Customers" ("Step-up-SaaS") krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet som er identifisert i navnet på Step-up-SaaS-løsningen. For eksempel må en Kunde som anskaffer IBM Monitoriing (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheter til Step-up-SaaS kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up-SaaS kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 23 rettigheter for Administrerte virtuelle servere for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 10 rettigheter for Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere for Step-up-SaaS, kan Kunden overvåke 10 Administrerte virtuelle servere i Step-up-SaaS fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerte virtuelle servere fra programvaren som er installert hos Kunden.

Step-up-SaaS omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det eller de tilknyttede IBM-programmene. I Abonnementsperioden for Step-up-SaaS må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up-SaaS-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke de tilknyttede IBM-programmene eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for de tilknyttede IBM-programmene opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up-SaaS.

7.2 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) sørger for sluttbrukeropplevelse samt ressursovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Entry-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.
- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) leverer detaljert diagnoseinformasjon for nøyaktig bestemmelse av den underliggende årsaken til problemer med applikasjonsytelse, slik at de raskt kan løses.

Diagnostics-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for applikasjonsserverne.
- Bryter ned verdier for ytelse på kodenivå og omfatter viktig diagnoseinformasjon som kontekstdata og stakksporinger.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) sørger for sluttbrukeropplevelse, transaksjonssporing samt ressursovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Med funksjonen for transaksjonssporing kan brukerne identifisere flaskehalser for applikasjonenes ytelse på tvers av alle overvåkede nettlesere, webservere og applikasjonsservere.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid slik den oppleves av brukere av støttede mobil- og PC-nettlesere, brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.

- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.
- Støtter automatisk generering av tjenesteforespørsler for hjelp til å løse problemer i IBM SmartCloud Control Desk, basert på varsler fra IBM Application Performance Management (SaaS).
- Støtter integrering av IBM Application Performance Management (SaaS)-hendelser i IBM Tivoli Netcool OMNibus.