

## Usługi IBM Zarządzania Wydajnością

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanym dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS będą mieć znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługa IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing Customers IBM Application Performance Diagnostics
- 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. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Przeciętny Zarządzany Serwer Wirtualny. Serwer to komputer fizyczny złożony z jednostek przetwarzania, pamięci oraz modułów wejścia/wyjścia, wykonujący żądane procedury, komendy lub aplikacje dla jednego użytkownika lub urządzenia klienckiego bądź większej ich liczby. W przypadku stelaży, obudów serwerów kasetowych lub innego sprzętu tego rodzaju każde oddzielne urządzenie fizyczne (np. serwer kasetowy lub urządzenie montowane w stelażu), które ma wymagane komponenty, jest

uważane za oddzielny serwer. Serwer Wirtualny to albo komputer wirtualny stworzony przez partycjonowanie zasobów dostępnych na serwerze fizycznym, albo niepartycjonowany serwer fizyczny. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### **3. Opłaty i rozliczenia**

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

#### **3.1 Opłaty za niepełne miesiące**

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

#### **3.2 Opłaty za nadwyżki**

Jeśli wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta przekroczy uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

### **4. Utworzenie konta i dostęp**

Gdy Użytkownik usługi IBM SaaS zarejestruje się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może mu udostępnić odpowiedni identyfikator i hasło. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi swojego Konta i dbać o ich aktualność. Klient może w dowolnej chwili zażądać poprawienia lub usunięcia Danych Osobowych udostępnionych w ramach rejestracji Konta lub korzystania z usługi IBM SaaS. Jednak usunięcie takich danych może uniemożliwić dostęp do usługi IBM SaaS.

Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do konta, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika usługi IBM SaaS i korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

### **5. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS**

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

#### **5.1 Automatyczne odnowienie**

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określonymu w dokumencie PoE.

#### **5.2 Rozliczanie ciągle**

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

#### **5.3 Konieczność odnowienia przez Klienta**

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

## 6. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji dostępne jest wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS.

**Usługi wsparcia za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz portalu wsparcia usług SaaS są dostępne w następujących godzinach:**

8:00 – 20:00 czasu EST od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy)

Infolinia wsparcia: 1-855-221-1166 w Stanach Zjednoczonych

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

**Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu**

Wsparcie poza godzinami pracy i w przypadku awarii systemu jest dostępne tylko w razie problemów o poziomie istotności 1 w dni robocze, weekendy i dni ustawowo wolne od pracy.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W ciągu 1 godziny	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W ciągu 2 godzin roboczych	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W ciągu 4 godzin roboczych	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub zamówienie nietechniczne	W ciągu 1 dnia roboczego	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

### 7.1 Ograniczenia dotyczące wersji Step-up

Oferty IBM SaaS określone jako „wersja Step-up for existing Customers” („usługa SaaS w wersji Step-up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty usług SaaS w wersji Step-up. Na przykład, aby nabyć usługę IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing Customers IBM Tivoli Monitoring, Klient musi posiadać uprzednio nabyte uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM Tivoli Monitoring. Uprawnienia Klienta do usługi SaaS w wersji Step-up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi SaaS w wersji Step-up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up. Na przykład, jeśli Klient posiada 23 uprawnień do Zarządzanego Serwera Wirtualnego dla powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 10 uprawnień do Przeciętnego Zarządzanego Serwera Wirtualnego w odniesieniu do usługi SaaS w wersji Step-up, wówczas Klient może monitorować 10 Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych ze środowiska IBM SaaS oraz 13 Zarządzanych Serwerów Wirtualnych z oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

Usługa Step-up SaaS nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanych programów IBM. W Okresie Subskrypcji usługi SaaS w wersji Step-up Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi SaaS w wersji Step-up. Klienta traci prawo do używania usługi SaaS w wersji Step-up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

## **7.2 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych**

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## Dodatek A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) monitoruje komfort użytkownika oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Entry mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkowania aplikacji, z czasem reakcji podzielonym na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) dostarcza szczegółowe informacje diagnostyczne umożliwiające określenie podstawowej przyczyny problemów z wydajnością aplikacji, co pozwala szybko je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Diagnostics mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu serwerów aplikacji.
- Dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

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

IBM Application Performance Management (SaaS) monitoruje komfort użytkownika, transakcje oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądawkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.

- Pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń przenośnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie zgłoszeń serwisowych, tak aby rozwiązywać problemy w ramach narzędzia IBM SmartCloud Control Desk na podstawie alertów z usługi IBM Application Performance Management (SaaS).
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Application Performance Management (SaaS) w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNIBus.