

IBM Performance Management

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. Medie Server Virtual Gestionat este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un server este un calculator fizic, alcătuit din unități de procesare, memorie și capabilități de intrare/ieșire, care execută procedurile, comenzile sau aplicațiile cerute, pentru unul sau mai mulți utilizatori sau dispozitive client. Când sunt utilizate rack-uri, incinte blade sau alte echipamente similare, fiecare dispozitiv fizic separabil (de exemplu un dispozitiv blade sau montat în rack) care are componentele necesare este considerat un server separat. Un Server Virtual este un calculator virtual, creat prin partiționarea resurselor disponibile pentru un server fizic, sau un server fizic nepartiționat. Trebuie obținute suficiente drepturi Medie Server Virtual Gestionat pentru a acoperi numărul mediu de Servere Virtuale gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarif lunar parțial este o rată zilnică proratată care va fi facturată Clientului. Tarifele lunare parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS depășește dreptul de utilizare specificat într-o Dovadă a Dreptului de Utilizare (PoE) sau un Document Tranzacțional, atunci Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

4. Crearea Contului și Accesul

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca orice Date Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

5. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

5.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau partenerul de afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau partenerul de afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

5.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau partenerul de afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

5.3 Reînnoirea Clientului Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau partenerul de afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este disponibil pe durata perioadei de abonare.

Orele de lucru pentru suportul prin e-mail și portalul de suport SaaS sunt după cum urmează:

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time, S.U.A., de luni până vineri (exceptând sărbătorile)

Linie telefonică de suport: 1-855-221-1166 în S.U.A.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Suport după Program și pentru Sistem Defect

Suportul după program și pentru sistem defect este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Limitarea Step-up

Pentru ofertele IBM SaaS desemnate ca "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), clientul trebuie să fi achiziționat în prealabil drepturile de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat, care este identificat în numele ofertei Step-up SaaS. De exemplu, Clientul care a cumpărat IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers trebuie să aibă drepturi licențiate pentru programul IBM asociat, și anume IBM Tivoli Monitoring. Drepturile Clientului pentru Step-up SaaS nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up SaaS, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up SaaS. De exemplu, în cazul în care Clientul are drepturi pentru 23 de Servere Virtuale Gestionate pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi de Server Virtual Gestionat Step-up SaaS, Clientul poate monitoriza 10 Servere Virtuale Gestionate Step-up SaaS din mediul IBM SaaS și 13 Servere Virtuale Gestionate din software-ul instalat la sediu.

Step-up SaaS nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programele IBM asociate. Pe durata Perioadei de Abonare Step-up SaaS, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up SaaS. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programelor IBM asociate, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programele IBM asociate, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up SaaS.

7.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și resurselor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor versiunii Entry le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) furnizează informații de diagnosticare detaliate, pentru a stabili cauza principală a problemelor care afectează performanța aplicației, astfel încât acestea să poată fi rezolvate rapid.

Utilizatorilor versiunii Diagnostics le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității pentru serverele lor de aplicații.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor și urmărirea tranzacțiilor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopile de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.

- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor pentru IBM Application Performance Management (SaaS).
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management (SaaS) în IBM Tivoli Netcool OMNibus.