

IBM Performance Management

Pogoje uporabe sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument z naslovom IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki je na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru kolizije med splošnimi pogoji in posebnimi pogoji ponudbe SaaS, prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglašja s pogoji uporabe.

Pogoji uporabe veljajo skupaj z IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage, IBM-ovo mednarodno pogodbo Passport Advantage Express ali IBM-ovo mednarodno pogodbo za izbrane ponudbe IBM SaaS ("pogodba") pri čemer te pogodbe skupaj s pogoji uporabe sestavljajo celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up za obstoječe naročnike izdelka IBM SmartCloud® Application Performance Management

2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja, določenimi v transakcijskem dokumentu:

- a. Povprečen upravljani navidezni strežnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ki se ustvari s particioniranjem virov, ki so na voljo fizičnemu strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Za pokritje povprečnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravlja IBM SaaS v času merjenja, podanega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti zadostno število pooblastil za povprečen upravljani navidezni strežnik.

3. Bremitve in obračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba platforme IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, potem se bo naročniku izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

4. Ustvarjanje računa in dostop

Ko se uporabniki IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki platforme IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se kateri koli osebni podatek, ki je bil posredovan pri registraciji za račun ali uporabi platforme IBM SaaS popravi ali odstrani iz podatkov v računu; tak podatek bo popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do platforme IBM SaaS.

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik platforme IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati platformo IBM SaaS v imenu naročnika.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

5.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom datuma zapadlosti, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma pretečenosti ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Podaljšanje potrebno s strani naročnika

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitiv", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku, pri IBM-ovem poslovnem partnerju ali kupiti novo naročniško obdobje.

6. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem je na voljo tehnična podpora za IBM SaaS.

Uradne ure portala za podporo po e-pošti in podporo za SaaS:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: support@ibmserviceengage.com

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima kritičen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima kritičnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Omejitev za Step up

Za ponudbe IBM SaaS, ki so označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up SaaS"), se zahteva, da je naročnik predhodno že pridobil ustrezna pooblastila za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step-up SaaS. Naročnik, ki na primer naroči ponudbo IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe stranke IBM Tivoli Monitoring, mora imeti pooblastila za uporabo licence IBM-ovega programa, povezanega z IBM Tivoli Monitoring. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne morejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ob pridobitvi ponudbe Step-up SaaS naročnik ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step-up SaaS. Če ima naročnik na primer 23 pooblastil za upravljanje navideznih strežnikov povezanega IBM-ovega programa in se odloči za nakup 10 pooblastil SaaS Average Managed Virtual Server, lahko iz okolja IBM SaaS nadzoruje 10 povprečnih upravljanih navideznih strežnikov Step-up SaaS in 13 upravljanih navideznih strežnikov iz programske opreme, nameščene na mestu uporabe.

Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik odgovarja, da so bila pridobljena ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence in (2) naročnina ter podpora za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem Step-up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa v skladu z pooblastili Step-up. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

7.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

Dodatek A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika in nadzor nad viri, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom izdelka Entry so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) omogoča globoko diagnosticiranje informacij, s katerimi se lahko določi vir težav z zmogljivostjo aplikacij in se te težave hitro reši.

Uporabnikom Diagnostics so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za aplikacijske strežnike.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje sklada.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika, sledenje transakcij in nadzor virov, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- S sledenjem transakcij lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacije v vseh spremljanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, kot ga vidijo uporabniki podprtega mobilnega in namiznega brskalnika, razdeljenim po posameznih komponentah.

- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev za storitev za odpravo težave v IBM SmartCloud Control Desk na osnovi opozoril IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podpira integracijo dogodkov IBM Application Performance Management (SaaS) v IBM Tivoli Netcool OMNIbus.