

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Performance Management on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers

- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Server ist ein physischer Computer, der aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität besteht und die angeforderten Prozeduren, Befehle oder Anwendungen für einen oder mehrere Benutzer oder Clienteinheiten ausführt. Werden Racks, Bladegehäuse oder ähnliche Bauteile verwendet, wird jede individuelle physische Einheit (z. B. ein Blade oder eine in einem Rack installierte Einheit), die aus den erforderlichen Komponenten besteht, als separater Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch Partitionierung der in einem physischen Server vorhandenen Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server erwerben, um die durchschnittliche Anzahl der virtuellen Server abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet werden.
- Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Ereignis ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das von IBM SaaS verarbeitet wird oder mit der Nutzung von IBM SaaS in Zusammenhang steht. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

Bei IBM Website Monitoring on Cloud entspricht ein Ereignis jedem Schritt, der in einem Script ausgeführt wird. Mehrmals ausgeführte Scripts oder Scripts mit mehreren Schritten werden als separate Ereignisse gezählt.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. Kontenzugriff

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Er muss ferner sicherstellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

5.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

5.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

5.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über das SaaS Support Portal bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

7.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

7.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

7.3 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step-up for existing Clients“ (nachfolgend „Step-up on Cloud“ genannt) gekennzeichneten IBM on Cloud-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up on Cloud-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli

Monitoring Customers erwirbt, muss er Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Tivoli Monitoring-Programm besitzen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up On Cloud-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up on Cloud-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up on Cloud-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung (On-Premise-Umgebung) einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Step-up on Cloud-Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server, dann beziehen sich die 10 Step-up on Cloud-Berechtigungen auf die Serverüberwachung in der IBM on Cloud-Umgebung und 13 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server können weiterhin für die Serverüberwachung über die vor Ort installierte Software eingesetzt werden.

Die Step-up on Cloud-Angebote beinhalten keine Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up on Cloud-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen, die in Verbindung mit den Step-up on Cloud-Berechtigungen genutzt werden, aufrechterhalten. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up on Cloud-Angebots.

7.4 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

Anhang A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud bietet Funktionen zur Überwachung des Endbenutzererlebnisses (End-User Experience Monitoring) und zur Ressourcenüberwachung, damit die Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und die Probleme schnell und effizient beheben können.

Funktionsumfang für Monitoring-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud liefert detaillierte Diagnoseinformationen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache bei Problemen mit der Anwendungsleistung, sodass diese schnell behoben werden können.

Funktionsumfang für Diagnostics-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für die Anwendungsserver
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud bietet verbesserte Antwortzeiten für Endbenutzer, Transaktionsüberwachung und Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnell effiziente Hilfe bei der Problembehebung erhalten.

Funktionsumfang für Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen

- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung mit der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management on Cloud
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management on Cloud-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNIBus

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud bietet erweiterte Überwachungsfunktionen, wie beispielsweise Transaktionsüberwachung, Überwachung mobiler Geräte und Diagnose auf Codeebene. In diesem Angebot sind alle Funktionen von IBM Application Performance Management und IBM Application Diagnostics enthalten, wie beispielsweise:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen
- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung mit der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management on Cloud
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management on Cloud-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNIBus

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring erweitert die Funktionalität von IBM Monitoring durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten, um eine Baseline für „normales“ Betriebsverhalten zu definieren
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn ein Messwert von der definierten Baseline abweicht, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Messwerte eingehender zu untersuchen, um so die Fehlerursache schneller zu ermitteln

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management und IBM Application Performance Management Advanced durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten, um eine Baseline für „normales“ Betriebsverhalten zu definieren
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn ein Messwert von der definierten Baseline abweicht, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Messwerte eingehender zu untersuchen, um so die Fehlerursache schneller zu ermitteln

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management oder IBM Application Performance Management Advanced, indem mittels synthetischer Transaktionen, die an mehreren Standorten weltweit ausgeführt werden, ohne dass irgendeine Infrastruktur installiert werden muss, ein Überblick über die Verfügbarkeit und Leistung der Kundenanwendungen bereitgestellt wird.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management oder IBM Application Performance Management Advanced, indem mittels synthetischer Transaktionen, die an mehreren Standorten weltweit ausgeführt werden, ohne dass irgendeine Infrastruktur installiert werden muss, ein Überblick über die Verfügbarkeit und Leistung der Kundenanwendungen bereitgestellt wird.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

Das IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ermöglicht Hochleistungsdatenverarbeitung und -analyse. Daher ist es äußerst wichtig, seine optimale Funktionsweise sicherzustellen. Genau das leistet der IBM Monitoring Agent for SAP HANA, der wesentliche Informationen bereitstellt, um den fehlerfreien Zustand und das Leistungsverhalten der SAP HANA-Kundenumgebung festzustellen. Der Agent ist als Bestandteil der Komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud verfügbar, die als Add-on für IBM Application Performance Management (APM) on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten wird.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Das IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ermöglicht Hochleistungsdatenverarbeitung und -analyse. Daher ist es äußerst wichtig, seine optimale Funktionsweise sicherzustellen. Genau das leistet der IBM Monitoring Agent for SAP HANA, der wesentliche Informationen bereitstellt, um den fehlerfreien Zustand und das Leistungsverhalten der SAP HANA-Kundenumgebung festzustellen. Der Agent ist als Bestandteil der Komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud verfügbar, die als Add-on für IBM Application Performance Management (APM) on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten wird.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für IBM SaaS gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung angemessen unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 432 Minuten Ausfallzeit = 42.768 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
--	---

4. Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern des Kunden, Gästen, Teilnehmern und zugelassenen eingeladenen Personen, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden;
- für Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder auf den von Dritten bereitgestellten Systemen ausgeführt werden.