

## IBM Performance Management on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitailanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

### 1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvo** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelin on fyysinen tietokone, joka koostuu suoritusyksiköistä, muistista ja siirräntälaitteista. Se toteuttaa yhden tai useamman käyttäjän tai työasemalaitteen pyytämiä toimintosarjoja, komentoja tai sovelluksia. Käytettäessä telineitä, blade-kehikoita tai muita vastaavia varusteita jokaisen erillisen fyysisen laitteen (esimerkiksi blade-kehikossa tai telineessä olevan laitteen), joka sisältää edellä mainitut pakolliset komponentit, katsotaan olevan erillinen palvelin. Virtuaalipalvelin on joko virtuaalinen tietokone, joka on luotu osioimalla fyysisessä palvelimessa käytettävissä olevat resurssit, tai osioimaton fyysinen palvelin. Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvon käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana hallinnoimien Virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvoa. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Tapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tapahtuma on tietyn tapahtuman esiintymä, jonka IBM SaaS -tuote käsittelee tai joka liittyy IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkien mittauskauden aikana ilmenneiden Tapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

IBM Website Monitoring on Cloud -tuotteessa Tapahtuma vastaa kutakin komentosarjassa toteutettua vaihetta. Useaan kertaan ajetus ja monivaiheiset komentosarjat lasketaan erillisiksi Tapahtumiksi.

## 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

### 3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

### 3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttölupatodistuksessa mainitun käyttöoikeuksien määrän mittauskauden aikana, ylitys laskutetaan Asiakkaalta Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla.

## 4. Tilin käyttöoikeus

Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät ylläpitävät Tilin tietojansa ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat tilin

tunnuksensa ja salasanansa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjätiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

## 5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

### 5.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa todetaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla kirjallisen pyynnön Asiakkaan omalle IBM-myyntiedustajalle tai IBM:n liikekumppanille vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttölupatodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttölupatodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

### 5.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikekumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

### 5.3 Uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n yhteistyökumppanilta.

## 6. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan puhelimitse, sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja SaaS-tukiportaalissa. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määrittely	Vastausaikavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko:</b> Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	Vastausajan voimassaolo
3	<b>Vähäinen vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 7.1 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 Evästeet

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. Näin tehdessään IBM kerää käyttötilastoja ja tietoja IBM SaaS -palvelun tehokkuudesta parantaakseen käyttökokemusta ja mukauttaakseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, korjata tai poistaa heistä kerättyjä henkilötietoja.

### 7.3 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

Step-up for existing Clients -tuotteiksi nimetyt IBM on Cloud -tuotteet (Step-up on Cloud -tuotteet) edellyttävät, että Asiakas on hankkinut etukäteen tuotteeseen liittyvän, Step-up on Cloud -tuotteen nimestä ilmenevän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Esimerkiksi IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring -tuotteen hankkivilla Asiakkailla tulee olla käyttöoikeudet IBM Tivoli Monitoring -tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan. Asiakkaalla voi olla Step-up on Cloud -tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Hankkiessaan Step-up on Cloud -tuotteen Asiakas ei voi hyödyntää tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia organisaation omiin toimitiloihin asennetussa ympäristössä ja Step-up on Cloud -tuotteen käyttöoikeuksien yhteydessä. Jos Asiakkaalla on esimerkiksi 23 Hallinnoidun virtuaalipalvelimen käyttöoikeutta tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan ja Asiakas päättää hankkia 10 Step-up on Cloud -tuotteen Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvoon perustuvaa käyttöoikeutta, Asiakkaalla on oikeus valvoa 10:tä Step-up on Cloud -tuotteen Hallinnoitua virtuaalipalvelinta IBM on Cloud -tuotteen ympäristössä ja 13:a Hallinnoitua virtuaalipalvelinta toimitiloihin asennetun ohjelmiston avulla.

Step-up on Cloud -tuote ei sisällä siihen liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalvelua. Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun IBM-ohjelmia varten. Asiakkaalla on oltava Step-up on Cloud -tuotteen Tilauskauden aikana voimassa olevat Tilaus- ja tukipalvelut niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step-up on Cloud -tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyviin IBM-ohjelmiin päättyy tai niitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Step-Up on Cloud -tuotteeseen päättyy.

### 7.4 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvien osien sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen

perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## Liite A

### 1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud -tuotteella voidaan valvoa peruskäyttäjien käyttökokemusta ja resursseja. Sen ansiosta käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat saadaan ratkaistua nopeasti ja tehokkaasti.

Monitoring-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tunnistaa sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näytetään eriteltyinä kunkin komponentin mukaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnyksarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.

### 2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud -tuote tuo käyttöön yksityiskohtaisia vianmäärittystietoja, joiden avulla voidaan pyrkiä määrittämään sovelluksen suorituskykyongelmien perussyy ja ratkaista ongelmat nopeasti.

Diagnostics-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella sovelluspalvelimiensa keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Suorituskykytiedot näytetään eriteltyinä kooditasolla. Lisäksi tuote sisältää tärkeitä vianmäärittystietoja, kuten konteksti- ja pinonseurantatietoja.

### 3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud -tuotteella voidaan seurata peruskäyttäjien käyttökokemusta ja tapahtumia sekä valvoa resursseja. Näin käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat voidaan ratkaista nopeasti ja tehokkaasti.

Käyttäjien käytettävissä ovat seuraavat toiminnot:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Tapahtumien seurannan avulla käyttäjät voivat yksilöidä sovelluksen suorituskyvyn pullonkauloja kaikissa valvonnan piirissä olevissa selaimissa, Web-palvelimissa ja sovelluspalvelimissa.

- Käyttäjät voivat selvittää sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näkyvät tuettujen mobiililaitte- ja työasemaselainten käyttäjien mukaan komponenteittain eriteltynä.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnyksarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.
- Sisältää tuen IBM SmartCloud Control Desk -ongelmiin liittyvien palvelupyyntöjen automaattiselle luonnille, joka perustuu IBM Application Performance Management on Cloud -ilmoituksiin.
- Sisältää tuen IBM Application Performance Management on Cloud -tapahtumien integroinnille IBM Tivoli Netcool OMNibus -tuotteeseen.

#### 4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud -tuote sisältää kehittyneitä valvontatoimintoja, kuten tapahtumaseurannan, mobiililaitteiden valvonnan ja kooditason vianmäärityksen. Tuote sisältää kaikki IBM Application Performance Management- ja IBM Application Diagnostics -tuotteen toiminnot, joita ovat esimerkiksi seuraavat:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Tapahtumien seurannan avulla käyttäjät voivat yksilöidä sovelluksen suorituskyvyn pullonkauloja kaikissa valvonnan piirissä olevissa selaimissa, Web-palvelimissa ja sovelluspalvelimissa.
- Käyttäjät voivat selvittää sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näkyvät tuettujen mobiililaitte- ja työasemaselainten käyttäjien mukaan komponenteittain eriteltynä.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Suorituskykytiedot näytetään eriteltynä kooditasolla. Lisäksi tuote sisältää tärkeitä vianmääritystietoja, kuten konteksti- ja pinonseurantatietoja.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnyksarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.
- Sisältää tuen IBM SmartCloud Control Desk -ongelmiin liittyvien palvelupyyntöjen automaattiselle luonnille, joka perustuu IBM Application Performance Management on Cloud -ilmoituksiin.
- Sisältää tuen IBM Application Performance Management on Cloud -tapahtumien integroinnille IBM Tivoli Netcool OMNibus -tuotteeseen.

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

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring lisää IBM Monitoring -tuotteeseen seuraavat toiminnot:

- Normaalin toimintatavan perustaso määritetään suorituskyvyn hallintatietojen automaattisen analysoinnin perusteella.
- APM-käyttöliittymään tulee näkyviin järjestelmäoperaattorille suunnattu poikkeusilmoitus, jos mittausarvo poikkeaa mainitusta perustasosta.
- Järjestelmäoperaattori voi tutkia poikkeamaa yksityiskohtaisesti muun muassa tarkistamalla siihen liittyvät mittausarvot, jotta perussyy saadaan nopeasti selville.

## **6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud ja IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management ja IBM Application Performance Management Advanced lisäävät IBM Application Performance Management- ja IBM Application Performance Management Advanced -tuotteisiin seuraavat toiminnot:

- Normaalin toimintatavan perustaso määritetään suorituskyvyn hallintatietojen automaattisen analysoinnin perusteella.
- APM-käyttöliittymään tulee näkyviin järjestelmäoperaattorille suunnattu poikkeusilmoitus, jos mittausarvo poikkeaa mainitusta perustasosta.
- Järjestelmäoperaattori voi tutkia poikkeamaa yksityiskohtaisesti muun muassa tarkistamalla siihen liittyvät mittausarvot, jotta perussyy saadaan nopeasti selville.

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

IBM Website Monitoring on Cloud lisää IBM Application Performance Management- tai IBM Application Performance Management Advanced -tuotteeseen Asiakkaan sovellusten käytettävyyteen ja suorituskykyyn liittyvän näkyvyyden, joka perustuu useista sijainneista eri puolilla maailmaa ajettaviin keinokehoisiin tapahtumiin. Tämä ominaisuus ei edellytä mitään infrastruktuuriin liittyviä asennuksia.

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

IBM Website Monitoring on Cloud lisää IBM Application Performance Management- tai IBM Application Performance Management Advanced -tuotteeseen Asiakkaan sovellusten käytettävyyteen ja suorituskykyyn liittyvän näkyvyyden, joka perustuu useista sijainneista eri puolilla maailmaa ajettaviin keinokehoisiin tapahtumiin. Tämä ominaisuus ei edellytä mitään infrastruktuuriin liittyviä asennuksia.

## **9. 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 on tarkoitettu erittäin tehokkaaseen tietojen käsittelyyn ja analytiikkaan, joten tuotteen optimaalisen suorituskyvyn varmistaminen on tärkeää. Tarkoitukseen soveltuu IBM Monitoring Agent for SAP HANA, joka antaa käyttöön keskeiset tiedot Asiakkaan SAP HANA -ympäristön toimintakunnon ja suorituskyvyn seurantaan varten. Tuote sisältyy IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud -komponenttiin, joka on saatavana joko IBM Application Performance Management (APM) on Cloud- tai IBM APM Advanced on Cloud -tuotteen lisäosana.

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

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud on tarkoitettu erittäin tehokkaaseen tietojen käsittelyyn ja analytiikkaan, joten tuotteen optimaalisen suorituskyvyn varmistaminen on tärkeää. Tarkoitukseen soveltuu IBM Monitoring Agent for SAP HANA, joka antaa käyttöön keskeiset tiedot Asiakkaan SAP HANA -ympäristön toimintakunnon ja suorituskyvyn seurantaan varten. Tuote sisältyy IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud -komponenttiin, joka on saatavana joko IBM Application Performance Management (APM) on Cloud- tai IBM APM Advanced on Cloud -tuotteen lisäosana.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud voi lisäksi valvoa Asiakkaan Hadoop-järjestelmän suorituskykyä ja käytettävyyttä ja auttaa Asiakasta yksilöimään ja ratkaisemaan suurten tietojoukkojen käsittelyyn ja analysointiin liittyviä ongelmia. Tämä Extension Pack -osa on saatavana IBM Monitoring on Cloud-, IBM APM on Cloud- tai IBM APM Advanced on Cloud -tuotteen lisäosana.



**12. 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 voi lisäksi valvoa Asiakkaan Hadoop-järjestelmän suorituskykyä ja käytettävyyttä ja auttaa Asiakasta yksilöimään ja ratkaisemaan suurten tietojoukkojen käsittelyyn ja analysointiin liittyviä ongelmia. Tämä Extension Pack -osa on saatavana IBM Monitoring on Cloud-, IBM APM on Cloud- tai IBM APM Advanced on Cloud -tuotteen lisäosana.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud voi lisäksi valvoa Asiakkaan Hadoop-järjestelmän suorituskykyä ja käytettävyyttä ja auttaa Asiakasta yksilöimään ja ratkaisemaan suurten tietojoukkojen käsittelyyn ja analysointiin liittyviä ongelmia. Tämä Extension Pack -osa on saatavana IBM Monitoring on Cloud-, IBM APM on Cloud- tai IBM APM Advanced on Cloud -tuotteen lisäosana.

## Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

### 1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateen. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - Määräaikaisen tai ilmoitetun ylläpidon aiheuttama seisonta-aika
  - IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökatkot ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - vaadittujen järjestelmäkoonpanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määräyksissä tai ohjeissa
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

### 2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyt lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilausmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvytys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

### 3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvytys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
Alle 99,8 %	2 %
Alle 98,8 %	5 %
Alle 95,0 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 432 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 432 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 768 minuuttia	= 2 % Käytettävyshyvytys, jonka perusteena on 99,0 % käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
<hr/> 30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia	

### 4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, esimerkiksi mutta näihin rajoittumatta testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaateet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.
- Palvelut, ohjelmat, käytön mahdollistavat ohjelmistot tai agentit, jotka ovat ajossa työasemajärjestelmissä tai kolmannen osapuolen toimittamissa järjestelmissä.