

IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Performance Management on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvaća Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoringa
- IBM Monitoring on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud® Monitoringa
- IBM Monitoring on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud® Application Performance Management Entrya
- IBM Application Diagnostics on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications potpunog paketa
- IBM Application Performance Management on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standarda
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Management Advanced
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Performance Management
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Application Diagnostics
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud nadogradnja za postojeće Kupce IBM Monitoringa
- 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. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Prosječni upravljani virtualni poslužitelj** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Poslužitelj je fizičko računalo koje se sastoji od procesorskih jedinica, memorije i ulazno/izlaznih mogućnosti, koje izvodi tražene procedure, naredbe ili aplikacije za jednog ili više korisnika ili klijentovih uređaja. Ako se koriste noseći okviri, blade kućišta ili druga slična oprema, svaki zasebni fizički uređaj (na primjer blade uređaj ili uređaj montiran u noseći okvir) koji ima potrebne komponente smatra se zasebnim poslužiteljem. Virtualni poslužitelj je virtualno računalo kreirano particioniranjem resursa dostupnih fizičkom poslužitelju ili na neparticioniranom fizičkom poslužitelju. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja Prosječnog upravljanog virtualnog poslužitelja za pokrivanje prosječnog broja Virtualnih poslužitelja kojima upravlja IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Događaj** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Događaj je pojava određenog događaja koji se obrađuje u IBM SaaS-u ili se odnosi na korištenje IBM SaaS-a. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Događaja koji se dogodi za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za IBM Website Monitoring on Cloud, događaj predstavlja svaki korak izveden u skripti. Skripte koje se izvode više puta ili u sklopu više koraka smatraju se zasebnim Događajima.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Pristup računu

Klijent je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira podatke o svom računu.

Klijent je odgovoran osigurati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Klijenta.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

5.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

5.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

6. Tehnička podrška

Tijekom Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta o dostupnosti pristupa za IBM SaaS, tehnička podrška za IBM SaaS se pruža putem telefona, e-maila, u online forumima i na Portalu Saas podrške. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookieji

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

7.3 Ograničenje nadogradnje

Za IBM on Cloud ponude koje su označene kao "Nadogradnja za postojeće Klijente" ("Nadogradnja za Cloud"), Klijent mora prethodno pribaviti odgovarajuća ovlaštenja licence za pridruženi IBM-ov program naveden u nazivu ponude Nadogradnje za Cloud. Na primjer, Klijent koji kupi IBM Monitoring on Cloud nadogradnju za postojeće Klijente IBM Tivoli Monitoringa mora imati licencirana ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program, IBM Tivoli Monitoring. Klijentova ovlaštenja za Nadogradnju za Cloud ne mogu premašiti Klijentova ovlaštenja za pridruženi IBM-ov program.

Kada Klijent pribavlja Nadogradnju za Cloud, Klijent ne može koristiti ista pridružena ovlaštenja licence IBM-ovog programa u svojoj lokalno instaliranoj okolini niti ovlaštenja Nadogradnje za Cloud. Na primjer, ako Klijent ima 23 ovlaštenja Upravljanog virtualnog poslužitelja za pridruženi IBM-ov program i odluči kupiti 10 ovlaštenja Prosječnih upravljanih virtualnih poslužitelja Nadogradnje za Cloud, Klijent može nadgledati 10 Prosječnih virtualnih poslužitelja Nadogradnje za Cloud iz IBM on Cloud okoline i 13 Upravljanih virtualnih poslužitelja iz softvera instaliranog na lokaciji.

Nadogradnja za Cloud ne uključuje Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program. Klijent izjavljuje da je stekao odgovarajuća (1) licencna ovlaštenja i (2) Pretplatu i podršku za pridruženi IBM-ov program (ili programe). Tijekom Perioda pretplate za Nadogradnju za Cloud morate održavati aktivnu Pretplatu i podršku za ovlaštenja IBM-ovog programa, koja se koristi zajedno s ovlaštenjima Nadogradnje za Cloud. U slučaju da je Klijentova licenca za korištenje pridruženog IBM-ovog programa (ili više programa) ili Klijentova Pretplata i podrška za IBM-ov program (ili programe) raskinuta, raskinut će se Klijentovo pravo na korištenje Nadogradnje za Cloud.

7.4 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

Dodatak A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud pruža iskustvo krajnjeg korisnika i nadgledanje resursa kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe na brz i učinkovit način.

Nadgledanje korisnika ima sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu zatraženu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud pruža detaljne dijagnostičke informacije za utvrđivanje osnovnog uzroka problema u izvedbi aplikacije, tako da se mogu brzo riješiti.

Dijagnostički korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu zatraženu intervenciju.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za njihove aplikacijske poslužitelje.
- Analizira izvedbu na razini koda i sadrži ključne dijagnostičke informacije poput podataka o kontekstu i praćenja stogova.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud pruža iskustvo krajnjeg korisnika, praćenje transakcija i nadgledanje resursa kako bi upozorio korisnike na probleme u aplikacijama i pomogao im da te probleme riješe brzo i učinkovito.

Korisnici imaju sljedeće mogućnosti:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu zatraženu intervenciju.
- Pomoću Praćenja transakcija korisnici mogu otkriti uska grla aplikacijskih performansi u svim nadgledanim pretražiteljima, web poslužiteljima i aplikacijskim poslužiteljima.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva koje dobivaju korisnici podržanih mobilnih i desktop pretražitelja po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.

- Podržava automatsko generiranje servisnih zahtjeva za rješavanje problema u IBM SmartCloud Control Desku, na temelju upozorenja iz IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podržava integraciju IBM Application Performance Management on Cloud događaja u IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud pruža napredne sposobnosti nadgledanja, poput praćenja transakcija, nadgledanja mobilnih uređaja i dijagnostike na razini koda. Sadrži sve mogućnosti koje imaju IBM Application Performance Management i IBM Application Diagnostics, na primjer:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) korisnicima omogućuje pregled stanja aplikacija i spuštanje do dodatnih detalja, poput povezanih događaja i ključnih indikatora izvedbe za komponente pridružene toj aplikaciji.
- Automatski otkriva i definira strukturu aplikacije, koja se može modificirati ili ukloniti.
- Automatski instalira i konfigurira agente, uz malu ili nikakvu zatraženu intervenciju.
- Pomoću Praćenja transakcija korisnici mogu otkriti uska grla aplikacijskih performansi u svim nadgledanim pretražiteljima, web poslužiteljima i aplikacijskim poslužiteljima.
- Korisnicima omogućuje otkrivanje stvarnih iskustava krajnjeg korisnika za aplikacije pomoću podjele vremena odaziva koje dobivaju korisnici podržanih mobilnih i desktop pretražitelja po komponentama.
- Korisnicima omogućuje pregled ključnih metrika stanja za sve nadgledane resurse.
- Analizira izvedbu na razini koda i sadrži ključne dijagnostičke informacije poput podataka o kontekstu i praćenja stogova.
- Korisnicima omogućuje kreiranje i modificiranje pragova za vizualno otkrivanje problema i primanje upozorenja.
- Podržava automatsko generiranje servisnih zahtjeva za rješavanje problema u IBM SmartCloud Control Desku, na temelju upozorenja iz IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podržava integraciju IBM Application Performance Management on Cloud događaja u 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 proširuje mogućnosti IBM Monitoringa:

- Automatski analizira podatke za upravljanje performansama kako bi se utvrdila osnovica "normalnog" ponašanja.
- Upozorava operatera kada metrika odstupa od te osnovice prikazivanjem anomalije u korisničkom sučelju APM-a.
- Omogućuje operateru dubinsko istraživanje anomalije, što uključuje prikaz povezanih metrika kako bi se brže utvrdio osnovni uzrok problema.

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 proširuje mogućnosti ponuda IBM Application Performance Management i IBM Application Performance Management Advanced na sljedeći način:

- Automatski analizira podatke za upravljanje performansama kako bi se utvrdila osnovica "normalnog" ponašanja.
- Upozorava operatera kada metrika odstupa od te osnovice prikazivanjem anomalije u korisničkom sučelju APM-a.
- Omogućuje operateru dubinsko istraživanje anomalije, što uključuje prikaz povezanih metrika kako bi se brže utvrdio osnovni uzrok problema.

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

IBM Website Monitoring on Cloud proširuje mogućnosti ponude IBM Application Performance Management ili IBM Application Performance Management Advanced pružajući pregled dostupnosti i performansi Klijentovih aplikacija koristeći umjetne transakcije koje se izvode s više lokacija u svijetu, bez potrebe za instaliranjem bilo kakve infrastrukture.

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

IBM Website Monitoring on Cloud proširuje mogućnosti ponude IBM Application Performance Management ili IBM Application Performance Management Advanced pružajući pregled dostupnosti i performansi Klijentovih aplikacija koristeći umjetne transakcije koje se izvode s više lokacija u svijetu, bez potrebe za instaliranjem bilo kakve infrastrukture.

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 usmjeren je na pružanje obrade podataka i analitike visokih performansi pa je važno osigurati da se dodatak izvodi na optimalan način. Upravo to je zadaća koju obavlja IBM Monitoring Agent for SAP HANA, pružanje ključnih informacija za utvrđivanje stanja i performansi Klijentove SAP HANA okoline. Ta ponuda je dostupna kao dio komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, koja je dostupna kao dodatak ponude IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ili IBM APM Advanced on Cloud.

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 usmjeren je na pružanje obrade podataka i analitike visokih performansi pa je važno osigurati da se dodatak izvodi na optimalan način. Upravo to je zadaća koju obavlja IBM Monitoring Agent for SAP HANA, pružanje ključnih informacija za utvrđivanje stanja i performansi Klijentove SAP HANA okoline. Ta ponuda je dostupna kao dio komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, koja je dostupna kao dodatak ponude IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ili IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud može nadgledati performanse i dostupnost Klijentovog Hadoop sustava i na taj način pomoći Klijentu da utvrdi i ispravi probleme kod obrade i analiziranja velikih skupova podataka. Ovaj paket proširenja dostupan je kao dodatak ponude IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ili IBM APM Advanced on Cloud.

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 može nadgledati performanse i dostupnost Klijentovog Hadoop sustava i na taj način pomoći Klijentu da utvrdi i ispravi probleme kod obrade i analiziranja velikih skupova podataka. Ovaj paket proširenja dostupan je kao dodatak ponude IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ili IBM APM Advanced on Cloud.

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 može nadgledati performanse i dostupnost Klijentovog Hadoop sustava i na taj način pomoći Klijentu da utvrdi i ispravi probleme kod obrade i analiziranja velikih skupova podataka. Ovaj paket proširenja dostupan je kao dodatak ponude IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ili IBM APM Advanced on Cloud.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaji ili uzroci izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi put shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
Manja od 99,8%	2%
Manja od 98,8%	5%
Manja od 95,0%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 432 minute ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 432 minute Vremena prekida rada = 42 768 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 99.0% dostupnosti u Ugovorenom mjesecu
--	--

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.
- Usluge, programe, softver za omogućavanje ili agente koji se izvode na sustavima klijenata ili na sustavima koje pruža treća strana.