

IBM Performance Management on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. Az **Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A kiszolgáló olyan fizikai számítógép, amely adatfeldolgozó egységekből, memóriából, valamint I/O képességekből áll, és végrehajtja a kért eljárásokat, parancsokat vagy alkalmazásokat egy vagy több felhasználó vagy ügyféleszköz számára. Rackszekrények, blade házak és hasonló berendezések használata esetén minden egyes, a szükséges összetevőkkel rendelkező leválasztható fizikai eszköz (például egy blade vagy egy rackszekrénybe szerelt eszköz) külön kiszolgálónak tekintendő. A Virtuális kiszolgáló egy, a fizikai kiszolgáló számára elérhető erőforrások particionálásával létrehozott virtuális számítógép vagy egy nem particionált fizikai kiszolgáló. Megfelelő számú Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló jogosultságot kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt Virtuális kiszolgálók átlagos számát.
- b. **Esemény** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Esemény egy adott, az IBM SaaS által feldolgozott vagy annak használatához kapcsolódó esemény előfordulása. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes Eseményt.

Az IBM Website Monitoring on Cloud esetében egy parancsfájlban végrehajtott összes lépéshez tartozik egy esemény. A többször vagy több lépésben végrehajtott parancsfájlok külön Eseménynek számítanak.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

4. Fiók elérése

Az Ügyfél felelőssége annak biztosítása, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók naprakészen tartsák a felhasználói fiókjukhoz tartozó információkat. Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék fiókazonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrizzék, ki férhet hozzá az IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket az Ügyfél nevében.

5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

5.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM Üzleti Partner nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározottak szerint.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM Üzleti Partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS telefonon, e-mailben, internetes fórumokon és az SaaS Támogatási Portálján keresztül nyújtott műszaki támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) ezekre is vonatkoznak. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

7. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

7.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre:

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Sütik (Cookie)

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalatán belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

7.3 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások

A „Step-up for existing Clients” (a továbbiakban: „Step-up on Cloud”) megjelölésű IBM on Cloud ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerze a megfelelő licencjogosultságokat a Step-Up on Cloud ajánlat nevében meghatározott IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik megvásárolják az IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM Tivoli Monitoring IBM programhoz. Az Ügyfél a Step-up On Cloud ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up On Cloud beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyazon licencjogosultságokat a helyi környezetben és a Step-up On Cloud jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 23 Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 10 Step-up On Cloud Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultságot vásárol, akkor Ügyfél legfeljebb 10 Step-up On Cloud Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgálót figyelhet meg az IBM On Cloud környezetből és 13 Felügyelt Virtuális Kiszolgálót a helyileg telepített szoftverből.

A Step-up On Cloud nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerze a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step-up On Cloud ajánlat Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania a jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up On Cloud jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a

kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step-Up On Cloud használatára való jogosultsága is megszűnik.

7.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

„A” Függelék

1. IBM Monitoring on Cloud

Az IBM Monitoring On Cloud lehetővé teszi a végfelhasználói élmény és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a Monitoring felhasználói számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefűrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A válaszidő az összetevők közötti lebontásával lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy megismerjék az alkalmazás valódi végfelhasználói élményét.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

Az IBM Application Diagnostics On Cloud részletes diagnosztikai információkat biztosít, amelyek segítségével meghatározható az alkalmazásteljesítményt érintő problémák alapvető oka, így azok gyorsan megoldhatók.

A Diagnostics ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefűrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazáskiszolgálók fő állapottal kapcsolatos mérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextusadatok vagy a veremkövetések.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

Az IBM Application Performance Management On Cloud lehetővé teszi a végfelhasználói élmény, a tranzakciók és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefűrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.

- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében az IBM Application Performance Management On Cloud riasztásai alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management On Cloud események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Az IBM Application Performance Management Advanced on Cloud továbbfejlesztett megfigyelési képességeket, például tranzakciókövetést, mobileszköz-megfigyelést és kódszintű diagnosztikát biztosít. Rendelkezik az IBM Application Performance Management és az IBM Application Diagnostics minden képességével, köztük a következőkkel:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefűrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextus adatok vagy a veremkövetések.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében az IBM Application Performance Management On Cloud riasztásai alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management On Cloud események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.

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

Az IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring az alábbiakkal bővíti az IBM Monitoring képességeit:

- Automatikusan elemzi a teljesítménykezelési adatokat a "normál" viselkedés alapértékeinek meghatározása érdekében.
- Ha egy mérőszám eltér az alapértéktől, figyelmezteti az operátort a rendellenességre az APM felhasználói felületen.
- Lehetővé teszi az operátor számára, hogy részletesen megvizsgálja a rendellenességet, a kapcsolódó mérőszámok bevonását is beleértve, így az operátor gyorsabban tárhatja fel a probléma kiváltó okát.

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

Az IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced a következőkkel bővíti az IBM Application Performance Management és az IBM Application Performance Management Advanced képességeit:

- Automatikusan elemzi a teljesítménykezelési adatokat a "normál" viselkedés alapértékeinek meghatározása érdekében.
- Ha egy mérőszám eltér az alapértéktől, figyelmezteti az operátort a rendellenességre az APM felhasználói felületen.
- Lehetővé teszi az operátor számára, hogy részletesen megvizsgálja a rendellenességet, a kapcsolódó mérőszámok bevonását is beleértve, így az operátor gyorsabban tárhatja fel a probléma kiváltó okát.

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

Az IBM Website Monitoring on Cloud az Ügyfél alkalmazásainak elérhetősége és teljesítménye átláthatóságának biztosításával bővíti az IBM Application Performance Management vagy az IBM Application Performance Management Advanced képességeit. Ezt a világ különböző pontjain végrehajtott szintetikus tranzakciók használatával éri el anélkül, hogy infrastruktúra telepítésére lenne szükség.

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

Az IBM Website Monitoring on Cloud az Ügyfél alkalmazásainak elérhetősége és teljesítménye átláthatóságának biztosításával bővíti az IBM Application Performance Management vagy az IBM Application Performance Management Advanced képességeit. Ezt a világ különböző pontjain végrehajtott szintetikus tranzakciók használatával éri el anélkül, hogy infrastruktúra telepítésére lenne szükség.

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

Az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud célja a nagy teljesítményű adatfeldolgozás és elemzések biztosítása, ezért fontos garantálni, hogy a szoftver optimálisan teljesítsen. Az IBM Monitoring Agent for SAP HANA pontosan ezt teszi azáltal, hogy kulcsfontosságú információkat biztosít az Ügyfél SAP HANA környezete egészségének és teljesítményének meghatározásához. A termék az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud összetevő részét képezi, amely az IBM Application Performance Management (APM) on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítvényeként érhető el.

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

Az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud célja a nagy teljesítményű adatfeldolgozás és elemzések biztosítása, ezért fontos garantálni, hogy a szoftver optimálisan teljesítsen. Az IBM Monitoring Agent for SAP HANA pontosan ezt teszi azáltal, hogy kulcsfontosságú információkat

biztosít az Ügyfél SAP HANA környezete egészségének és teljesítményének meghatározásához. A termék az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud összetevő részét képezi, amely az IBM Application Performance Management (APM) on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővítmőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővítmőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővítmőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

IBM Felhasználási Feltételek (TOU) – Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem jótállási sem szavatossági vállalásnak.

1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésre Állási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet azonnali jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS adatfeldolgozó rendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
 - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelkezésre állási jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésre-állási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttes értékesítésre kerülnek egy kombinált áron) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99,8% alatt	2%
98,8% alatt	5%
95,0% alatt	10%

A Rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 432 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 432 perc Állásidő = 42 768 perc <hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban	= 2% Rendelkezésre Állási Jóváírás (99,0%) elérhetőség egy Szerződéses hónap során
--	--

4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.
- Az ügyfélrendszereken vagy harmadik fél által biztosított rendszereken futó szolgáltatások, programok, engedélyező szoftverek vagy ügynökök.