

„IBM Performance Management on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygos, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „IBM Monitoring on Cloud“
- „IBM Application Diagnostics on Cloud“
- „IBM Application Performance Management on Cloud“
- „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Monitoring“ Klientams
- „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments“ Klientams
- „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM SmartCloud® Monitoring“ Klientams
- „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications“ Klientams
- „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry“ Klientams
- „IBM Application Diagnostics on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics“ Klientams
- „IBM Application Diagnostics on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Application Performance Diagnostics“ Klientams
- „IBM Application Performance Management on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack“ Klientams
- „IBM Application Performance Management on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack“ Klientams
- „IBM Application Performance Management on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions“ Klientams
- „IBM Application Performance Management on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard“ Klientams
- „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“
- „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Application Performance Management Advanced“ Klientams
- „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Application Performance Management“ Klientams
- „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Application Diagnostics“ Klientams
- „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimas esamiems „IBM Monitoring“ Klientams
- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal šias mokesčių apskaičiavimo sistemas, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- Vidutinis valdomas virtualusis serveris** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Serveris yra fizinis kompiuteris, kurį sudaro procesoriai, atmintis ir įvesties / išvesties funkcinės galimybės, vykdančios užklausų procedūras, komandas arba taikomąsias programas viename arba keliuose vartotojo arba kliento įrenginiuose. Kai naudojami stelažai, moduliai ar kita panaši įranga, kiekvienas atskiras fizinis įrenginys (pvz., modulis arba į stelažą įmontuotas įrenginys), turintis reikiamus komponentus, yra laikomas atskiru serveriu. Virtualusis serveris – tai virtualusis kompiuteris, sukurtas skaidant fiziniam serveriui prieinamus išteklius, arba neišskaidytas fizinis serveris. Reikia įsigyti vidutinį Valdomojo virtualiojo serverio teisių skaičių, pakankamą vidutiniam „IBM SaaS“ tvarkomų Valdomųjų virtualiųjų serverių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Įvykis** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įgyti „IBM SaaS“. Įvykis yra konkretaus įvykio, kurį apdoroja „IBM SaaS“ arba kuris susijęs su „IBM SaaS“ naudojimu, atvejis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems Įvykiams, įvyksiems Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.

„IBM Website Monitoring on Cloud“ įvykis yra kiekvienas pagal scenarijų atliktas žingsnis. Kelis kartus atlikti arba kelių žingsnių scenarijai skaičiuojami kaip atskiri Įvykiai.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Operacijų dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento faktinis naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį, nustatytą pagal Sandorio dokumentą.

4. Prieiga prie Paskyros

Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ vartotojas tvarkytų ir laikytų aktualią savo paskyros informaciją. Klientas privalo užtikrinti, kad kiekvienas „IBM SaaS“ Vartotojas saugotų savo paskyros identifikatorių ir slaptažodį bei kontroliuotų kitų asmenų prieigą prie „IBM SaaS“ Vartotojo paskyros arba bet kokį „IBM SaaS“ naudojimą Kliento vardu.

5. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

5.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

5.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

5.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

6. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas telefonu, el. paštu, internetiniuose forumuose ir „SaaS“ palaikymo portale. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį Techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, todėl jai taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

7. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

7.1 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (Kliento darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

7.3 Aukštesnės versijos įgijimo apribojimas

Norėdamas gauti „IBM on Cloud“ pasiūlymą, teikiamą kaip „Aukštesnės versijos įgijimo esamiems Klientams“ („Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo“) pasiūlymas, Klientas jau turi būti įsigijęs susijusios IBM programos, nurodytos „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymo pavadinime, licencines teises. Pavyzdžiui, Klientas, nusipirkęs „IBM Monitoring on Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo esamiems „IBM Tivoli Monitoring“ Klientams pasiūlymą, turi turėti licencijuotąsias teises į susijusią „IBM Tivoli Monitoring“ IBM programą. Kliento „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo teisės negali viršyti Kliento susijusios IBM programos teisių.

Įgydamas „Cloud“ aukštesnę versiją, Klientas negali naudoti tų pačių susijusios IBM programos licencijos teisių savo vietinėje įdiegties aplinkoje, kaip ir „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo teisių. Pavyzdžiui, jei Klientas turi 23 Valdomojo virtualiojo serverio susijusios IBM programos teises ir pasirinko įsigyti 10 „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinio valdomojo virtualiojo serverio teisių, Klientas gali stebėti 10 „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo Vidutinių valdomųjų virtualiųjų serverių iš „IBM on Cloud“ aplinkos ir 13 Valdomųjų virtualiųjų serverių naudodamas vietinę įdiegtą programinę įrangą.

„Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymas neapima susijusios IBM programos prenumeratos ir palaikymo. Klientas pareiškia, kad yra įsigijęs taikomas susijusios (-ių) IBM programos (-ų) (1) licencijos teises ir (2) Prenumeratą bei Palaikymą. „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo Prenumeratos laikotarpiu Klientas turi išlaikyti dabartinę IBM programos teisių, naudojamų kartu su „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo teisėmis, Prenumeratą ir Palaikymą. Tuo atveju, jei Kliento licencija naudoti susijusią (-ias) IBM programą (-as) arba susijusios (-ių) IBM programos (-ų) Prenumerata ir Palaikymas nutraukiami, nebegalios ir Kliento teisė naudoti „Cloud“ aukštesnės versijos įgijimo pasiūlymą.

7.4 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. „IBM Monitoring on Cloud“

„IBM Monitoring on Cloud“ leidžia galutiniam vartotojui stebėti išteklius, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

„Monitoring“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.

2. „IBM Application Diagnostics on Cloud“

„IBM Application Diagnostics on Cloud“ suteikia išsamios diagnostinės informacijos, kad galėtumėte nustatyti pagrindinę taikomosios programos veikimo problemų priežastį ir greitai išspręstumėte problemas.

„Diagnostics“ vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų taikomųjų programų serverių būsenos metriką.
- Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir rietuvės ataskaitą.

3. „IBM Application Performance Management on Cloud“

„IBM Application Performance Management on Cloud“ suteikia galutiniam vartotojui naudojimo patirties, operacijų sekimą ir išteklių stebėjimą, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas ir galėtų jas greitai ir efektyviai išspręsti.

Vartotojams suteikiamos šios galimybės:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Naudodami „Transactions Tracking“ vartotojai gali nustatyti programų našumo silpnąsias vietas visose stebimose naršyklėse, žiniatinklio ir programų serveriuose.

- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku, pagal palaikomus mobiliųjų įrenginių ir kompiuterių naršyklių vartotojus.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.
- Palaiko automatinį paslaugos užklausų išspręsti problemą „IBM SmartCloud Control Desk“ generavimą, atsižvelgiant į „IBM Application Performance Management on Cloud“ įspėjimus.
- Palaiko „IBM Application Performance Management on Cloud“ įvykių integravimą į „IBM Tivoli Netcool OMNIBus“.

4. **„IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“**

„IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“ suteikia patobulintas stebėjimo galimybes, pavyzdžiui, operacijų stebėjimą, mobiliojo įrenginio stebėjimą ir kodo lygio diagnostiką. Apima visas „IBM Application Performance Management“ ir „IBM Application Diagnostics“ galimybes, pavyzdžiui:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būseną ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų KPI.
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai arba visai nereikia.
- Naudodami „Transactions Tracking“ vartotojai gali nustatyti programų našumo silpnąsias vietas visose stebimose naršyklėse, žiniatinklio ir programų serveriuose.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku, pagal palaikomus mobiliųjų įrenginių ir kompiuterių naršyklių vartotojus.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir rietuvės ataskaitą.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.
- Palaiko automatinį paslaugos užklausų išspręsti problemą „IBM SmartCloud Control Desk“ generavimą, atsižvelgiant į „IBM Application Performance Management on Cloud“ įspėjimus.
- Palaiko „IBM Application Performance Management on Cloud“ įvykių integravimą į „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“ išplečia „IBM Monitoring“ galimybes tokiais būdais:

- Automatiškai analizuojant našumo valdymo duomenis, kad būtų galima apibrėžti „įprasto“ veikimo pagrindinį tašką.
- Įspėjant operatorių, kai metrika nukrypsta nuo pagrindinio taško ir sukelia APM UI anomaliją.
- Leidžiant operatoriui išsamiai išanalizuoti anomaliją įskaitant susijusios metrikos gavimą, kad būtų galima greičiau nustatyti pagrindinę priežastį.

6. „IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud“ ir „IBM Application Performance Management Advanced on Cloud“

„IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management“ ir „IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced“ išplečia „IBM Application Performance Management“ ir „IBM Application Performance Management Advanced“ galimybes:

- Automatiškai analizuojant našumo valdymo duomenis, kad būtų galima apibrėžti „įprasto“ veikimo pagrindinį tašką.
- Įspėjant operatorių, kai metrika nukrypsta nuo pagrindinio taško ir sukelia APM UI anomaliją.
- Leidžiant operatoriui išsamiai išanalizuoti anomaliją įskaitant susijusios metrikos gavimą, kad būtų galima greičiau nustatyti pagrindinę priežastį.

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

„IBM Website Monitoring on Cloud“ išplečia „IBM Application Performance Management“ arba „IBM Application Performance Management Advanced“ galimybes ir leidžia matyti informaciją apie Kliento taikomųjų programų pasiekiamumą ir našumą, naudodamas sintetines operacijas, kurios vykdomos keliose vietose visame pasaulyje, nereikalaujant įdiegti jokios infrastruktūros.

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

„IBM Website Monitoring on Cloud“ išplečia „IBM Application Performance Management“ arba „IBM Application Performance Management Advanced“ galimybes ir leidžia matyti informaciją apie Kliento taikomųjų programų pasiekiamumą ir našumą, naudodamas sintetines operacijas, kurios vykdomos keliose vietose visame pasaulyje, neįdiegiant jokios infrastruktūros.

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“ yra skirta teikti didelio našumo duomenų apdorojimui ir analizei, todėl svarbu užtikrinti jos optimalų veikimą. „IBM Monitoring Agent for SAP HANA“ būtent tai ir daro, suteikdama svarbiausią informaciją Kliento SAP HANA aplinkos sveikatai ir našumui nustatyti. Ji pasiekama kaip dalis „IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud“ komponento, kuris siūlomas kaip „IBM Application Performance Management (APM) on Cloud“ arba „IBM APM Advanced on Cloud“ priedas.

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“ yra skirta teikti didelio našumo duomenų apdorojimui ir analizei, todėl svarbu užtikrinti jos optimalų veikimą. „IBM Monitoring Agent for SAP HANA“ būtent tai ir daro, suteikdama svarbiausią informaciją Kliento SAP HANA aplinkos sveikatai ir našumui nustatyti. Ji pasiekama kaip dalis „IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud“ komponento, kuris siūlomas kaip „IBM Application Performance Management (APM) on Cloud“ arba „IBM APM Advanced on Cloud“ priedas.

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

„IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud“ taip pat gali stebėti Kliento „Hadoop“ sistemos našumą ir pasiekiamumą ir taip padėti Klientui nustatyti ir išspręsti problemas apdorojant ir analizuojant didelius duomenų rinkinius. Šis Plėtinių paketas siūlomas kaip priedas prie „IBM Monitoring on Cloud“, „IBM APM on Cloud“ arba „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“ taip pat gali stebėti Kliento „Hadoop“ sistemos našumą ir pasiekiamumą ir taip padėti Klientui nustatyti ir išspręsti problemas apdorojant ir analizuojant didelius duomenų rinkinius. Šis Plėtinių paketas siūlomas kaip priedas prie „IBM Monitoring on Cloud“, „IBM APM on Cloud“ arba „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“ taip pat gali stebėti Kliento „Hadoop“ sistemos našumą ir pasiekiamumą ir taip padėti Klientui nustatyti ir išspręsti problemas apdorojant ir analizuojant didelius duomenų rinkinius. Šis Plėtinių paketas siūlomas kaip priedas prie „IBM Monitoring on Cloud“, „IBM APM on Cloud“ arba „IBM APM Advanced on Cloud“.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ ir taikoma, jei nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti Kliento prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- b. **Pretenzija** – tai Kliento pateikta pretenzija IBM, kad per Sutartinį mėnesį nebuvo įvykdytos SLA sąlygos.
- c. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- d. **Prastovos** – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir Kliento vartotojai negalėjo naudoti visų „IBM SaaS“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - įvykiai ar priežastys, nepriklausantys nuo IBM kontrolės (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
 - problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų, skirtų „IBM SaaS“ pasiekti, nesilaikymo;
 - IBM Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- e. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio nebuvo laikomasi PLS.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per 24 valandas, sužinojęs, kad įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę. Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie Klientą paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieno Sutartinio mėnesio SLA pasiekiamumo rodikliu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiri „IBM SaaS“ supakuoti ir parduodami kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Klientas gali pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu paketo „IBM SaaS“ per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam paketo „IBM SaaS“ bet kurį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei Klientas įsigijo „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą.

- f. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys dešimties procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
Mažiau nei 99,8 %	2 %
Mažiau nei 98,8 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 432 Prastovų min.

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 432 min. Prastova = 42 768 min.</p> <hr/> <p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,0 % pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį</p>
---	--

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo;
- Pretenzijų, kurias iškėlė Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.
- paslaugoms, programoms, įgalinančiai programinei įrangai ar agentams, veikiantiems klientų arba trečiųjų šalių pateiktose sistemose.