

IBM Performance Management on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere** (Average Managed Virtual Server) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En server er en fysisk datamaskin som består av prosessorenheter, minne og inn/ut-funksjoner, og som utfører forespurte prosedyrer, kommandoer eller applikasjoner for en eller flere brukere eller klientenheter. Når kabinetter, bladkabinetter eller annet liknende utstyr benyttes, anses hver separerbar fysisk enhet (for eksempel en bladenhet eller en kabinettmontert enhet) som har de nødvendige komponentene, å være en egen server. En Virtuell server er enten en virtuell datamaskin som er opprettet ved partisjonering av ressursene som er tilgjengelige for en fysisk server, eller en upartisjonert fysisk server. Det må anskaffes tilstrekkelig antall Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere-rettigheter for å dekke gjennomsnittlig antall Virtuelle servere som er administrert av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Hendelse** (Event) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Hendelse er en forekomst av en bestemt hendelse som behandles av eller er knyttet til bruken av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hver Hendelse som skjer i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For IBM Website Monitoring on Cloud svarer en Hendelse til hvert trinn som utføres i et skript. Skript som utføres flere ganger, eller skript med flere trinn, telles som separate Hendelser.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens Kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Tilgang til Konto

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin kontoinformasjon oppdatert. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

5.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

5.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

6. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via telefon, e-post, online-fora og SaaS Support Portal. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

| Alvorsgrad | Definisjon av alvorsgrad | Mål for kontakttid | Dekningstid |
|------------|---|------------------------------|--------------------|
| 1 | Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning. | Innen 1 time | 24x7 |
| 2 | Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister. | Innen 2 timer i arbeidstiden | M-F i arbeidstiden |
| 3 | Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften. | Innen 4 timer i arbeidstiden | M-F i arbeidstiden |
| 4 | Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art. | Innen 1 arbeidsdag | M-F i arbeidstiden |

7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

7.1 Safe Harbor-overholdelse

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

7.3 Begrensninger for "Step-up"

IBM on Cloud-løsninger med betegnelsen "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud") krever at Kunden tidligere har anskaffet de aktuelle lisensrettighetene til det tilknyttede IBM-programmet som er identifisert i navnet på Step-up on Cloud-løsningen. For eksempel må en Kunde som anskaffer IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, ha lisensrettigheter til det tilknyttede IBM-programmet IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheter til Step-up On Cloud kan ikke overskride Kundens rettigheter til det tilknyttede IBM-programmet.

Ved anskaffelse av Step-up on Cloud kan Kunden ikke bruke samme lisensrettigheter for det tilknyttede IBM-programmet i miljøet på Kundens installasjonssted og sammen med Step-up on Cloud-rettighetene. Hvis Kunden for eksempel har 23 rettigheter for Administrerte virtuelle servere for det tilknyttede IBM-programmet og velger å anskaffe 10 rettigheter for Gjennomsnittlig antall administrerte virtuelle servere for Step-up on Cloud, kan Kunden overvåke 10 Administrerte virtuelle servere for Step-up on Cloud fra IBM on Cloud-miljøet og 13 Administrerte virtuelle servere fra programvaren som er installert hos Kunden.

Step-up on Cloud omfatter ikke Abonnement og brukerstøtte for det tilknyttede IBM-programmet. Kunden bekrefter at Kunden har anskaffet nødvendig antall (1) lisensrettigheter og (2) Abonnement og brukerstøtte for det eller de tilknyttede IBM-programmene. I Abonnementsperioden for Step-up on Cloud må Kunden opprettholde gjeldende Abonnement og brukerstøtte for IBM-programrettighetene som brukes sammen med Step-up on Cloud-rettighetene. Hvis Kundens lisens for å bruke de tilknyttede IBM-programmene eller Kundens Abonnement og brukerstøtte for de tilknyttede IBM-programmene opphører, opphører Kundens rett til å bruke Step-up on Cloud.

7.4 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud sørger for sluttbrukeropplevelse samt ressursovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Monitoring-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.
- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud leverer detaljert diagnoseinformasjon for nøyaktig bestemmelse av den underliggende årsaken til problemer med applikasjonsytelse, slik at de raskt kan løses.

Diagnostics-brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for applikasjonsserverne.
- Bryter ned verdier for ytelse på kodenivå og omfatter viktig diagnoseinformasjon som kontekstdata og stakksporinger.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud sørger for sluttbrukeropplevelse, transaksjonssporing samt ressursovervåking for varsling av brukere om problemer med applikasjoner og hjelp til å løse dem raskt og effektivt.

Brukere har tilgang til følgende funksjoner:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Med funksjonen for transaksjonssporing kan brukerne identifisere flaskehalser for applikasjonenes ytelse på tvers av alle overvåkede nettlesere, webservere og applikasjonsservere.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid slik den oppleves av brukere av støttede mobil- og PC-nettlesere, brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.

- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.
- Støtter automatisk generering av tjenesteforespørsler for hjelp til å løse problemer i IBM SmartCloud Control Desk, basert på varsler fra IBM Application Performance Management on Cloud.
- Støtter integrering av IBM Application Performance Management on Cloud-hendelser i IBM Tivoli Netcool OMNIbus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud gir avanserte funksjoner for overvåking, som transaksjonssporing, overvåking av mobilenheter og diagnostikk på kodenivå. Løsningen omfatter all funksjonalitet i IBM Application Performance Management og IBM Application Diagnostics, for eksempel følgende:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) gjør det mulig for brukerne å vise helsetilstanden til applikasjoner samt drille ned for å se på nærmere detaljer, som tilknyttede hendelser og nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for komponentene som er knyttet til den aktuelle applikasjonen.
- Oppdager og definerer automatisk applikasjonsstrukturer, som kan endres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter, med få eller ingen manuelle inngrep.
- Med funksjonen for transaksjonssporing kan brukerne identifisere flaskehals for applikasjonenes ytelse på tvers av alle overvåkede nettlesere, webservere og applikasjonsservere.
- Gjør det mulig for brukerne å identifisere virkelige sluttbrukeropplevelser for en applikasjon, med responstid slik den oppleves av brukere av støttede mobil- og PC-nettlesere, brutt ned på komponentnivå.
- Gjør det mulig for brukerne å se viktige måleverdier for helse for alle overvåkede ressurser.
- Bryter ned verdier for ytelse på kodenivå og omfatter viktig diagnoseinformasjon som kontekstdata og stakksporinger.
- Gjør det mulig for brukerne å opprette og endre terskler for visuell identifisering av problemer og mottak av varsler.
- Støtter automatisk generering av tjenesteforespørsler for hjelp til å løse problemer i IBM SmartCloud Control Desk, basert på varsler fra IBM Application Performance Management on Cloud.
- Støtter integrering av IBM Application Performance Management on Cloud-hendelser i 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 utvider funksjonaliteten i IBM Monitoring med følgende:

- Automatisk analyse av ytelsesdata for å definere en basis for "normal" virkemåte.
- Varsling av en operatør når en måleverdi avviker fra denne basisen, ved å registrere en uregelmessighet i APM-grensesnittet.
- Mulighet for nærmere undersøkelse av uregelmessigheten, inkludert å hente inn tilknyttede måleverdier for raskere å finne den underliggende årsaken.

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 og IBM Application Performance Management Advanced utvider funksjonaliteten i IBM Application Performance Management og IBM Application Performance Management Advanced med følgende:

- Automatisk analyse av ytelsesdata for å definere en basis for "normal" virkemåte.
- Varsling av en operatør når en måleverdi avviker fra denne basisen, ved å registrere en uregelmessighet i APM-grensesnittet.
- Mulighet for nærmere undersøkelse av uregelmessigheten, inkludert å hente inn tilknyttede måleverdier for raskere å finne den underliggende årsaken.

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

IBM Website Monitoring on Cloud utvider funksjonaliteten i IBM Application Performance Management eller IBM Application Performance Management Advanced ved å gi innsyn i tilgjengelighet og ytelse for Kundens applikasjoner ved bruk av syntetiske transaksjoner som utføres fra flere steder i verden uten behov for å installere noen infrastruktur.

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

IBM Website Monitoring on Cloud utvider funksjonaliteten i IBM Application Performance Management eller IBM Application Performance Management Advanced ved å gi innsyn i tilgjengelighet og ytelse for Kundens applikasjoner ved bruk av syntetiske transaksjoner som utføres fra flere steder i verden uten behov for å installere noen infrastruktur.

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 har som mål å levere funksjoner med høy ytelse for databehandling og analyse, så det er viktig å sikre at løsningen fungerer optimalt. Og det er akkurat hva IBM Monitoring Agent for SAP HANA gjør, den leverer informasjonen som er nødvendig for å bestemme helsetilstanden og ytelsen til Kundens SAP HANA-miljø. Tjenesten er tilgjengelig som en del av IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud-komponenten, som tilbys som en tilleggsløsning for IBM Application Performance Management (APM) on Cloud eller 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 har som mål å levere funksjoner med høy ytelse for databehandling og analyse, så det er viktig å sikre at løsningen fungerer optimalt. Og det er akkurat hva IBM Monitoring Agent for SAP HANA gjør, den leverer informasjonen som er nødvendig for å bestemme helsetilstanden og ytelsen til Kundens SAP HANA-miljø. Tjenesten er tilgjengelig som en del av IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud-komponenten, som tilbys som en tilleggsløsning for IBM Application Performance Management (APM) on Cloud eller 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 kan også overvåke ytelsen og tilgjengeligheten til Kundens Hadoop-system og slik hjelpe Kunden med å identifisere og løse problemer i forbindelse med behandling og analyse av store datasett. Denne utvidelsespakken tilbys som en tilleggsløsning for IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller 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 kan også overvåke ytelsen og tilgjengeligheten til Kundens Hadoop-system og slik hjelpe Kunden med å identifisere og løse problemer i forbindelse med behandling og analyse av store datasett. Denne utvidelsespakken tilbys som en tilleggsløsning for IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller 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 kan også overvåke ytelsen og tilgjengeligheten til Kundens Hadoop-system og slik hjelpe Kunden med å identifisere og løse problemer i forbindelse med behandling og analyse av store datasett. Denne utvidelsespakken tilbys som en tilleggsløsning for IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke utgjør en garanti.

1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
 - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

| Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned | Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder) |
|---|---|
| Mindre enn 99,8 % | 2 % |
| Mindre enn 98,8 % | 5 % |
| Mindre enn 95,0 % | 10 % |

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 432 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

| | |
|---|---|
| 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 432 minutter med Nedetid = 42.768 minutter <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager | = 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,0 % tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned |
|---|---|

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.
- Tjenester, programmer, aktiveringsprogramvare eller agenter som kjøres på klientsystemer eller systemer levert av tredjeparter.