

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Performance Management on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwaną dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM SmartCloud® Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Application Performance Management Advanced
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Application Performance Management
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Application Diagnostics
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Monitoring

- 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Przeciętny Zarządzany Serwer Wirtualny**. Serwer to komputer fizyczny złożony z jednostek przetwarzania, pamięci oraz modułów wejścia/wyjścia, wykonujący żądane procedury, komendy lub aplikacje dla jednego użytkownika lub urządzenia klienckiego bądź większej ich liczby. W przypadku stelaży, obudów serwerów kasetowych lub innego sprzętu tego rodzaju każde oddzielne urządzenie fizyczne (np. serwer kasetowy lub urządzenie montowane w stelażu), które ma wymagane komponenty, jest uważane za oddzielny serwer. Serwer Wirtualny jest wirtualnym komputerem utworzonym poprzez partycjonowanie zasobów dostępnych dla serwera fizycznego lub niepartycjonowanego serwera fizycznego. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia do Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych umożliwiające obsługę przeciętnej liczby Serwerów Wirtualnych zarządzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Zdarzenie**. „Zdarzenie” oznacza wystąpienie określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez usługę IBM SaaS lub związane z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

W przypadku usługi IBM Website Monitoring on Cloud Zdarzenie odpowiada każdemu wykonywanemu krokowi skryptu. Skrypty wykonywane wielokrotnie oraz skrypty z wieloma krokami są liczone jako osobne Zdarzenia.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

4. Dostęp do Konta

Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi swojego konta i dbać o ich aktualność. Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do konta, oraz kontrolować dostęp do konta Użytkownika usługi IBM SaaS i korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

5. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

5.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

5.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

5.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

6. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone w Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, i będzie dostępne za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, forów internetowych i portalu wsparcia usług SaaS. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

7.1 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

7.3 Ograniczenia dotyczące wersji Step Up

Oferty IBM on Cloud określone jako „wersja Step Up dla obecnych Klientów” („usługa on Cloud w wersji Step Up”) są przeznaczone wyłącznie dla Klientów, który uprzednio nabyli odpowiednie uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM wskazanego w nazwie oferty IBM on Cloud w wersji Step Up. Na przykład w celu nabycia usługi „IBM Monitoring on Cloud w wersji Step Up dla obecnych Klientów IBM Tivoli Monitoring” Klient musi posiadać uprzednio nabyte uprawnienia licencyjne do powiązanego programu IBM Tivoli Monitoring. Uprawnienia Klienta do usługi IBM on Cloud w wersji Step Up nie mogą wykraczać swoim zakresem poza uprawnienia Klienta do powiązanego programu IBM.

W przypadku nabycia usługi on Cloud w wersji Step Up Klient nie może używać tych samych uprawnień licencyjnych w odniesieniu do powiązanego programu IBM w środowisku lokalnym oraz w odniesieniu do usługi on Cloud w wersji Step Up. Na przykład jeśli Klient posiada 23 uprawnienia do Zarządzanego Serwera Wirtualnego dla powiązanego programu IBM i postanowi nabyć 10 uprawnień do Przeciętnego Zarządzanego Serwera Wirtualnego w odniesieniu do usługi on Cloud w wersji Step Up, wówczas Klient może monitorować 10 Przeciętnych Zarządzanych Serwerów Wirtualnych ze środowiska IBM on Cloud oraz 13 Zarządzanych Serwerów Wirtualnych z oprogramowania zainstalowanego lokalnie.

Usługa on Cloud w wersji Step Up nie obejmuje Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanego z nią programu IBM. Klient oświadcza, że nabył odpowiednie (1) uprawnienia licencyjne oraz (2) Subskrypcję i Wsparcie dla powiązanych programów IBM. W Okresie Subskrypcji usługi on Cloud w wersji Step Up on Klient musi zapewnić aktualność Subskrypcji i Wsparcia dla uprawnień do programów IBM używanych w połączeniu z uprawnieniami do usługi on Cloud w wersji Step Up. Klient traci prawo do używania usługi

on Cloud w wersji Step Up w momencie wygaśnięcia licencji Klienta na używanie powiązanych programów IBM lub rozwiązania Subskrypcji i Wsparcia dla powiązanych programów IBM.

7.4 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

Dodatek A

1. IBM Monitoring on Cloud

Usługa IBM Monitoring on Cloud monitoruje jakość interakcji z użytkownikiem oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Monitoring mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkowania aplikacji, z czasem reakcji podzielonym na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

Usługa IBM Application Diagnostics on Cloud dostarcza szczegółowe informacje diagnostyczne umożliwiające określenie podstawowej przyczyny problemów z wydajnością aplikacji, co pozwala szybko je rozwiązywać.

Użytkownicy usługi Diagnostics mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu serwerów aplikacji.
- Dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

Usługa IBM Application Performance Management on Cloud monitoruje jakość interakcji z użytkownikiem, transakcje oraz zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z aplikacjami oraz pomagać im szybko i sprawnie je rozwiązywać.

Użytkownicy mają do dyspozycji następujące funkcje:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądawkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.

- Pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń przenośnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie zgłoszeń serwisowych, co pozwala rozwiązywać problemy w ramach narzędzia IBM SmartCloud Control Desk na podstawie alertów z usługi IBM Application Performance Management on Cloud.
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Application Performance Management on Cloud w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Usługa IBM Application Performance Management Advanced on Cloud dostarcza zaawansowane funkcje monitorowania, takie jak śledzenie transakcji, monitorowanie urządzeń mobilnych i diagnostyka na poziomie kodu. Jej zakres obejmuje wszystkie możliwości oferowane przez rozwiązania IBM Application Performance Management oraz IBM Application Diagnostics, takie jak:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI powiązane z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty bez interwencji użytkownika lub tylko z minimalną interwencją.
- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądarkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.
- Pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń przenośnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie zgłoszeń serwisowych, co pozwala rozwiązywać problemy w ramach narzędzia IBM SmartCloud Control Desk na podstawie alertów z usługi IBM Application Performance Management on Cloud.
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Application Performance Management on Cloud w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNibus.

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

Usługa IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring rozszerza możliwości rozwiązania IBM Monitoring, udostępniając następujące funkcje:

- automatyczne analizy danych z zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy przez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;
- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych parametrów w celu szybkiego określenia podstawowej przyczyny odchylenia.

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

Usługi IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management oraz IBM Application Performance Management Advanced rozszerzają możliwości produktów IBM Application Performance Management oraz IBM Application Performance Management Advanced, udostępniając następujące funkcje:

- automatyczne analizy danych z zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy przez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;
- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych parametrów w celu szybkiego określenia podstawowej przyczyny odchyień.

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

Usługa IBM Website Monitoring on Cloud poszerza możliwości usług IBM Application Performance Management lub IBM Application Performance Management Advanced, zapewniając widoczność informacji o dostępności i wydajności aplikacji Klienta, które wykorzystują transakcje syntetyczne wykonywane w wielu różnych lokalizacjach z całego świata. Nie wymaga przy tym instalacji jakiegolwiek infrastruktury.

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

Usługa IBM Website Monitoring on Cloud poszerza możliwości usług IBM Application Performance Management lub IBM Application Performance Management Advanced, zapewniając widoczność informacji o dostępności i wydajności aplikacji Klienta, które wykorzystują transakcje syntetyczne wykonywane w wielu różnych lokalizacjach z całego świata. Nie wymaga przy tym instalacji jakiegolwiek infrastruktury.

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

Ponieważ celem pakietu IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud jest zapewnianie wysoko wydajnych procesów przetwarzania i analityki danych, należy dopilnować, aby działał on w sposób optymalny. Właśnie na tym polega zadanie usługi IBM Monitoring Agent for SAP HANA, która dostarcza kluczowych informacji do ustalenia stanu poprawności i wydajności w środowisku SAP HANA Klienta. Jest ona dostępna w ramach komponentu IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud oferowanego jako program dodatkowy do usług IBM Application Performance Management (APM) on Cloud lub IBM APM Advanced on Cloud.

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

Ponieważ celem pakietu IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud jest zapewnianie wysoko wydajnych procesów przetwarzania i analityki danych, należy dopilnować, aby działał on w sposób optymalny. Właśnie na tym polega zadanie usługi IBM Monitoring Agent for SAP HANA, która dostarcza kluczowych informacji do ustalenia stanu poprawności i wydajności w środowisku SAP HANA Klienta. Jest ona dostępna w ramach komponentu IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud oferowanego jako program dodatkowy do usług IBM Application Performance Management (APM) on Cloud lub IBM APM Advanced on Cloud.

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

Pakiet IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud może również służyć do monitorowania wydajności i dostępności systemu Hadoop, pomagając Klientowi w identyfikowaniu i rozwiązywaniu problemów, jakie pojawiają się przy przetwarzaniu i analizowaniu dużych zbiorów danych. Jest on oferowany jako program dodatkowy do usług IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud lub IBM APM Advanced on Cloud.

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

Pakiet IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud może również służyć do monitorowania wydajności i dostępności systemu Hadoop, pomagając Klientowi w identyfikowaniu i rozwiązywaniu problemów, jakie pojawiają się przy przetwarzaniu i analizowaniu dużych zbiorów danych. Jest on oferowany jako program dodatkowy do usług IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud lub IBM APM Advanced on Cloud.

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

Pakiet IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud może również służyć do monitorowania wydajności i dostępności systemu Hadoop, pomagając Klientowi w identyfikowaniu i rozwiązywaniu problemów, jakie pojawiają się przy przetwarzaniu i analizowaniu dużych zbiorów danych. Jest on oferowany jako program dodatkowy do usług IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud lub IBM APM Advanced on Cloud.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji.

1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** – zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** – składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** – pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** – okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
 - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - zastosowania się przez IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależę od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Mniej niż 99,8%	2%
Mniej niż 98,8%	5%
Mniej niż 95,0%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przesztojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przesztojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 432 minuty

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 432 minuty Przesztoju = 42 768 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Dostępności wynoszącej 99,0% w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	--

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.
- usług, programów, oprogramowania pomocniczego lub agentów działających na systemach klienckich lub systemach innych producentów;