

IBM Performance Management on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Medie Server Virtual Gestionat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un server este un calculator fizic, alcătuit din unități de procesare, memorie și capacități de intrare/ieșire, care execută procedurile, comenzile sau aplicațiile cerute, pentru unul sau mai mulți utilizatori sau dispozitive client. Când sunt utilizate rack-uri, incinte blade sau alte echipamente similare, fiecare dispozitiv fizic separabil (de exemplu un dispozitiv blade sau montat în rack) care are componentele necesare este considerat un server separat. Un Server Virtual este fie un calculator virtual creat prin partiționarea resurselor disponibile pentru un server fizic, fie un server fizic nepartiționat. Trebuie obținute suficiente drepturi Medie Server Virtual Gestionat pentru a acoperi numărul mediu de Servere Virtuale gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Eveniment** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Eveniment este apariția unui anumit eveniment care este procesat de sau în relație cu utilizarea IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi fiecare Eveniment care apare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

Pentru IBM Website Monitoring on Cloud, fiecărui pas realizat într-un script îi corespunde un eveniment. Scripturile executate de mai multe ori sau cu mai mulți pași sunt considerate Evenimente separate.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Accesul la Cont

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile contului. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola contului și controlează cine poate accesa un cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

5. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea uneia dintre următoarele:

5.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

5.2 Facturare Continuuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

5.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

6. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail, forumuri online și SaaS Support Portal. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.3 Limitarea Step-up

Pentru ofertele IBM în Cloud desemnate ca "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud"), Clientul trebuie să fi achiziționat în prealabil drepturile de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat, care este identificat în numele ofertei Step-up on Cloud. De exemplu, Clientul care cumpără IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers trebuie să aibă drepturi licențiate pentru programul IBM asociat, și anume IBM Tivoli Monitoring. Drepturile Clientului pentru Step-up On Cloud nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up on Cloud, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up on Cloud. De exemplu, în cazul în care Clientul are 23 de drepturi Server Virtual Gestionat pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi Medie Server Virtual Gestionat Step-up on Cloud, Clientul poate monitoriza 10 Servere Virtuale Gestionate Step-up on Cloud din mediul IBM on Cloud și 13 Servere Virtuale Gestionate din software-ul instalat la sediu.

Step-up on Cloud nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programele IBM asociate. Pe durata Perioadei de Abonare a ofertei Step-up on Cloud, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up on Cloud. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programelor IBM asociate, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programele IBM asociate, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up on Cloud.

7.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorii Monitoring au următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud furnizează informații de diagnosticare detaliate, pentru a stabili cauza principală a problemelor care afectează performanța aplicației, astfel încât acestea să poată fi rezolvate rapid.

Utilizatorilor Diagnostics le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității pentru serverele lor de aplicații.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor și urmărirea tranzacțiilor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopel de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.

- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor Performance Management on Cloud.
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management on Cloud în IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud furnizează capabilități de monitorizare avansată, cum ar fi urmărirea tranzacțiilor, monitorizarea dispozitivelor mobile și diagnosticarea la nivel de cod. Include toate capabilitățile IBM Application Performance Management și IBM Application Diagnostics, cum ar fi:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopete de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor Performance Management on Cloud.
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management on Cloud în 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 extinde capabilitatea IBM Monitoring prin:

- Analizarea automată a datelor de gestionare a performanței, pentru definirea unei linii de bază privind comportamentul "normal".
- Alertarea unui operator atunci când un indice de măsurare se abate de la linia de bază, prin semnalarea unei anomalii în interfața de utilizator APM.
- Posibilitatea ca operatorul să analizeze în profunzime o anomalie, inclusiv prin furnizarea indicilor de măsurare conecși, astfel încât să fie depistată mai rapid cauza principală.

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

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management și IBM Application Performance Management Advanced extind capabilitatea IBM Application Performance Management și IBM Application Performance Management Advanced prin:

- Analizarea automată a datelor de gestionare a performanței, pentru definirea unei linii de bază privind comportamentul "normal".
- Alertarea unui operator atunci când un indice de măsurare se abate de la linia de bază, prin semnalarea unei anomalii în interfața de utilizator APM.
- Posibilitatea ca operatorul să analizeze în profunzime o anomalie, inclusiv prin furnizarea indicilor de măsurare conecși, astfel încât să fie depistată mai rapid cauza principală.

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

IBM Website Monitoring on Cloud extinde capabilitățile IBM Application Performance Management sau IBM Application Performance Management Advanced, prin asigurarea vizibilității asupra disponibilității și performanței aplicațiilor Clientului care utilizează tranzacții sintetice executate în mai multe locații din întreaga lume, fără a fi necesară instalarea unei infrastructuri.

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

IBM Website Monitoring on Cloud extinde capabilitățile IBM Application Performance Management sau IBM Application Performance Management Advanced, prin asigurarea vizibilității asupra disponibilității și performanței aplicațiilor Clientului care utilizează tranzacții sintetice executate în mai multe locații din întreaga lume, fără a fi necesară instalarea unei infrastructuri.

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 este conceput pentru procesarea și analiza datelor la un nivel înalt de performanță, astfel că este important să fie asigurată funcționarea sa optimă. IBM Monitoring Agent for SAP HANA realizează aceasta, prin furnizarea informațiilor cheie pentru determinarea integrității și nivelului de performanță în mediul SAP HANA al Clientului. Este disponibil ca parte a componentei IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, care este oferită ca add-on pentru IBM Application Performance Management (APM) on Cloud sau 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 este conceput pentru procesarea și analiza datelor la un nivel înalt de performanță, astfel că este important să fie asigurată funcționarea sa optimă. IBM Monitoring Agent for SAP HANA realizează aceasta, prin furnizarea informațiilor cheie pentru determinarea integrității și nivelului de performanță în mediul SAP HANA al Clientului. Este disponibil ca parte a componentei IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, care este oferită ca add-on pentru IBM Application Performance Management (APM) on Cloud sau 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 permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau 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 permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau 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 permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
Mai puțin de 99,8%	2%
Mai puțin de 98,8%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 432 de minute Timp de Nefuncționare în Luna Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 432 de minute Timp de Nefuncționare = 42.768 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru 99,0% disponibilitate în Luna Contractată
--	--

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client, pentru IBM SaaS.
- Servicii, programe, software de abilitare sau agenți ce rulează pe sisteme client sau sisteme furnizate de o terță parte.