

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Performance Management on Cloud

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, kot je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM SmartCloud® Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Application Performance Management Advanced
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Application Performance Management
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Application Diagnostics
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Monitoring
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud za IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud za IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud za IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud za IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud za IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud za IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud za IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud za IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud za IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud za IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja, določenimi v transakcijskem dokumentu:

- Povprečen upravljani navidezni strežnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ustvarjen s particioniranjem virov, ki so na voljo v fizičnem strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za povprečne upravljane navidezne strežnike za pokritje povprečnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravlja ponudba IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Dogodek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dogodek je pojavitev posebnega dogodka, ki ga obdela storitev IBM SaaS ali je povezan z uporabo storitve IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za pokritje vsakega dogodka, ki se zgodi med obdobjem merjenja, navedenem v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
Dogodek za IBM Website Monitoring on Cloud ustreza vsakemu koraku, ki se izvede v skriptu. Večkrat izvedeni skripti ali skripti z več koraki se štejejo kot ločeni dogodki.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.2 Obračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti (PoE), se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Dostop do računa

Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki storitve IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik storitve IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo lahko dostopa do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporablja storitev IBM SaaS v njegovem imenu.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

5.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju devetdeset (90) dni vnaprej posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena kot vrsta podaljšanja "odpoved", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

6. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS zagotovljena prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in portala za podporo SaaS. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Več informacij o urah razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, sistemih za poročanje o težavah prek spleta ter drugih načinih komunikacije in postopkih za tehnično podporo je na voljo v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju podatkov, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana med ZDA in EU, kot jih je določilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne podatke naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

7.3 Omejitev za Step up

Za IBM-ove ponudbe v oblaku, ki so označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up on Cloud"), se zahteva, da je naročnik predhodno že pridobil zadostna pooblastila za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step-up on Cloud. Naročnik, ki na primer kupi ponudbo IBM Monitoring on Cloud Step up za obstoječe naročnike IBM Tivoli Monitoring, mora imeti pooblastila za uporabo licence IBM-ovega programa, povezanega z IBM Tivoli Monitoring. Naročnikova pooblastila za ponudbo Step-up on Cloud ne smejo preseči naročnikovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ob pridobitvi ponudbe Step-up on Cloud naročnik ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step-up on Cloud. Če ima naročnik na primer 23 pooblastil za upravljanje navidezne strežnike povezanega IBM-ovega programa in se odloči za nakup 10 pooblastil za povprečne upravljane navidezne strežnike ponudbe Step-up on Cloud, lahko iz okolja IBM-ove ponudbe v oblaku nadzoruje 10 povprečnih upravljanih navideznih strežnikov ponudbe Step-up on Cloud in 13 upravljanih navideznih strežnikov iz programske opreme, nameščene na mestu uporabe.

Ponudba Step-up on Cloud ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik izjavlja, da je pridobil zadostna (1) pooblastila za uporabo licence ter (2) naročnino in podporo za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem ponudbe Step-up on Cloud ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa, ki jih uporablja skupaj s pooblastili ponudbe Step-up on Cloud. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, preneha veljati tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-up on Cloud.

7.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.

Dodatek A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud zagotavlja uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika in nadzor nad viri, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami ter njihovo hitro in učinkovito odpravljanje.

Uporabnikom ponudbe Monitoring so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud zagotavlja podrobne diagnostične informacije za določanje vzroka težav z zmogljivostjo aplikacij in njihovo hitro odpravljanje.

Uporabnikom ponudbe Diagnostics so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za aplikacijske strežnike.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje sklada.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud zagotavlja uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika, sledenje transakcij in nadzor nad viri, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami ter njihovo hitro in učinkovito odpravljanje.

Uporabnikom so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- S sledenjem transakcijam lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacij v vseh nadzorovanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom z vidika uporabnikov podprtih mobilnih in namiznih brskalnikov, razdeljenim preko komponent.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.

- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev za storitev za odpravo težave v IBM SmartCloud Control Desk na osnovi opozoril ponudbe IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podpira integracijo dogodkov ponudbe IBM Application Performance Management on Cloud v IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud zagotavlja napredne zmogljivosti nadzora, kot so sledenje transakcij, nadzor nad mobilnimi napravami in diagnostika na ravni kode. Vključuje vse zmogljivosti ponudb IBM Application Performance Management in IBM Application Diagnostics, kot so naslednje:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- S sledenjem transakcijam lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacij v vseh nadzorovanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom z vidika uporabnikov podprtih mobilnih in namiznih brskalnikov, razdeljenim preko komponent.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje sklada.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev za storitev za odpravo težave v IBM SmartCloud Control Desk na osnovi opozoril ponudbe IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podpira integracijo dogodkov ponudbe IBM Application Performance Management on Cloud v IBM Tivoli Netcool OMNibus.

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

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud za IBM Monitoring razširi zmogljivost IBM Monitoring, tako da:

- samodejno analizira podatke upravljanja učinkovitosti, s čimer določi osnovno stanje za "običajno" obnašanje;
- operaterja obvesti, kadar se metrika odkloni od tega osnovnega stanja in posreduje anomalijo v UI APM-ja;
- operaterju omogoča temeljito poglobljanje v anomalijo, vključno z združevanjem zadevnih metrik, kar omogoči hitrejšo ugotovitev izvora anomalije.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud za IBM Application Performance Management on Cloud in IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud za IBM Application Performance Management in IBM Application Performance Management Advanced razširi zmogljivost IBM Application Performance Management in IBM Application Performance Management Advanced, tako da:

- samodejno analizira podatke upravljanja učinkovitosti, s čimer določi osnovno stanje za "običajno" obnašanje;
- operaterja obvesti, kadar se metrika odkloni od tega osnovnega stanja in posreduje anomalijo v UI APM-ja;
- operaterju omogoča temeljito poglobljanje v anomalijo, vključno z združevanjem zadevnih metrik, kar omogoči hitrejšo ugotovitev izvora anomalije.

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

IBM Website Monitoring on Cloud razširi zmogljivosti storitev IBM Application Performance Management ali IBM Application Performance Management Advanced tako, da zagotavlja vpogled v razpoložljivost in učinkovitost delovanja naročnikovih aplikacij z uporabo preizkusnih transakcij, ki se izvajajo na več lokacijah po svetu, ne da bi bilo treba namestiti kakršnokoli infrastrukturo.

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

IBM Website Monitoring on Cloud razširi zmogljivosti storitev IBM Application Performance Management ali IBM Application Performance Management Advanced tako, da zagotavlja vpogled v razpoložljivost in učinkovitost delovanja naročnikovih aplikacij z uporabo preizkusnih transakcij, ki se izvajajo na več lokacijah po svetu, ne da bi bilo treba namestiti kakršno koli infrastrukturo.

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

Paket razširitev IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud zagotavlja visokozmogljivo obdelavo in analizo podatkov, zato je pomembno, da deluje optimalno. Za to poskrbi IBM Monitoring Agent for SAP HANA, ki zagotavlja ključne informacije za ugotavljanje stanja in učinkovitosti delovanja naročnikovega okolja SAP HANA. Na voljo je kot komponenta IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, ki je na voljo kot dodatek za IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ali IBM APM Advanced on Cloud.

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

Paket razširitev IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud zagotavlja visokozmogljivo obdelavo in analizo podatkov, zato je pomembno, da deluje optimalno. Za to poskrbi IBM Monitoring Agent for SAP HANA, ki zagotavlja ključne informacije za ugotavljanje stanja in učinkovitosti delovanja okolja SAP HANA. Na voljo je kot komponenta IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, ki je na voljo kot dodatek za IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ali IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud omogoča tudi spremljanje učinkovitosti delovanja in razpoložljivosti naročnikovega sistema Hadoop ter tako naročniku pomaga prepoznati in odpravljati težave pri obdelavi in analizi velikih naborov podatkov. Ta paket razširitev je na voljo kot dodatek za IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ali IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud omogoča tudi spremljanje učinkovitosti delovanja in razpoložljivosti naročnikovega sistema Hadoop ter tako naročniku pomaga prepoznati in odpravljati težave pri obdelavi in analizi velikih naborov podatkov. Ta paket razširitev je na voljo kot dodatek za IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ali IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud omogoča tudi spremljanje učinkovitosti delovanja in razpoložljivosti naročnikovega sistema Hadoop ter tako naročniku pomaga prepoznati in odpravljati težave pri obdelavi in analizi velikih naborov podatkov. Ta paket razširitev je na voljo kot dodatek za IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud ali IBM APM Advanced on Cloud.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

1. Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe za IBM v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak potrjen zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v svežnju (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v svežnju in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahtevke, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni predlagani ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, priznani za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut <hr/> Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2 % strošek za razpoložljivost za 99,0 % razpoložljivosti v pogodbenem mesecu
--	---

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijaska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenici naročnika na ponudbo IBM SaaS.
- Storitve, programi, programska oprema za omogočanje ali agenti, ki se izvajajo v odjemalskih sistemih ali sistemih, ki jih zagotavljajo tretje strani.