

## IBM Performance Management on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- 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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

## 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere (Average Managed Virtual Server)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En server er en fysisk computer, der består af databehandlingsenheder, hukommelse og input/output-funktioner, og som på anmodning udfører procedurer, kommandoer eller applikationer for en eller flere brugere eller client-enheder. Hvis der benyttes rack-enheder, blade-enheder eller andet, lignende udstyr, betragtes hver enkelt, fysiske enhed (for eksempel et blade-modul eller en rack-monteret enhed), som har de nødvendige komponenter, som en separat server. En Virtuel Server er enten en virtuel computer, som er resultatet af en partitionering af de tilgængelige ressourcer på en fysisk server, eller en ikke-partitioneret, fysisk server. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere til at kunne dække det gennemsnitlige antal virtuelle servere, som administreres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Begivenhed (Event)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Begivenhed er en bestemt begivenhed, som behandles af eller vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække alle Begivenheder, som indtræffer i den måleperiode, der er angivet i et bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

I IBM Website Monitoring on Cloud svarer en begivenhed til et trin i et script. Script, der udføres flere gange, eller som har flere trin, tæller som separate Begivenheder.

## 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

### 3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvis.

### 3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

## 4. Kontoadgang

Kunden er ansvarlig for at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS-produktet administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden er ansvarlig for at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS-produktet beskytter både sin konto-id og sit kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

## 5. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

## 6. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via telefon, e-mail, onlineforummer og SaaS-supportportalen. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemlapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	<b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b> En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	<b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b> Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	<b>Mindre indvirkning på forretningen:</b> Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	<b>Minimal indvirkning på forretningen:</b> En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

## 7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

### 7.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 7.2 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet samtykke til, at IBM kan behandle de indsamlede personoplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personoplysninger.

## 7.3 Begrænsninger i forbindelse med Step up

For IBM on Cloud-produkter af typen "Step-up for existing Clients" (kaldet Step-up on Cloud) gælder det, at Kunden tidligere skal have anskaffet en relevant licens til det IBM-program, som indgår i navnet på Step-up on Cloud-produktet. Kunder, som køber IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, skal have licensrettigheder til det tilhørende IBM-program IBM Tivoli Monitoring. Kundens rettigheder til Step-up on Cloud-produktet kan ikke overstige de rettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Hvis Kunden anskaffer Step-up on Cloud, må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilknyttet IBM-program i sit lokale, installerede miljø og sammen med Step-up on Cloud-rettighederne. Hvis Kunden for eksempel har 23 Administrerede Virtuelle Server-brugsrettigheder til det tilhørende IBM-program og vælger at købe 10 brugsrettigheder af typen Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere til Step-up on Cloud, kan Kunden overvåge 10 Gennemsnitligt antal Administrerede Virtuelle Servere til Step-up on Cloud fra IBM on Cloud-miljøet og 13 Administrerede Virtuelle Servere fra den software, der er installeret hos Kunden.

Step-up on Cloud inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet (1) de relevante licensrettigheder og (2) relevant Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer. I Abonnementsperioden på Step-up on Cloud-produktet skal Kunden opretholde aktuelt Programabonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes sammen med Step-up on Cloud-rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det eller de tilhørende IBM-programmer eller Kundens Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up on Cloud også.

## 7.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

## Bilag A

### 1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud tilbyder overvågning af slutbrugeroplevelser og ressourcer med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Monitoring-brugere har følgende funktioner til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, for eksempel relaterede begivenheder og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse for en applikation, med svartid opdelt på de enkelte komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.

### 2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud stiller detaljerede fejlfindingoplysninger til rådighed. Oplysningerne gør det muligt at finde årsagen til problemer med en applikations ydeevne. På den måde kan eventuelle problemer løses hurtigt.

Diagnostics-brugere har følgende funktioner til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, for eksempel relaterede begivenheder og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for applikationsserverne.
- Specificerer ydeevnen helt ned på kodeniveau og inkluderer centrale oplysninger til brug i fejlfindingen, for eksempel kontekstdata og staksporinger.

### 3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud tilbyder slutbrugeroplevelser, transaktionssporing og ressourceovervågning med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Brugere har følgende funktioner til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, for eksempel relaterede begivenheder og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Med funktionen til transaktionssporing kan brugerne identificere flaskehalse i applikationsydeevnen på alle overvågede browsere, webservere og applikationsservere.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse for en applikation, med svartider, som de opleves af brugere af understøttede mobil- og computerbrowsere, opdelt på de enkelte komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.

- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.
- Understøtter automatisk generering af serviceanmodninger om løsning af et problem med IBM SmartCloud Control Desk, baseret på IBM Application Performance Management on Cloud-advarsler.
- Understøtter integrering af IBM Application Performance Management on Cloud-begivenheder i IBM Tivoli Netcool OMNibus.

#### **4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud tilbyder udvidede overvågningsfunktioner, for eksempel transaktionssporing, overvågning af mobilenheder og fejlfinding på kodeniveau. Det inkluderer alle funktionerne i IBM Application Performance Management og IBM Application Diagnostics, for eksempel:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, for eksempel relaterede begivenheder og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Med funktionen til transaktionssporing kan brugerne identificere flaskehalse i applikationsydeevnen på alle overvågede browsere, webservere og applikationsservere.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse for en applikation, med svartider, som de opleves af brugere af understøttede mobil- og computerbrowsere, opdelt på de enkelte komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Specificerer ydeevnen helt ned på kodeniveau og inkluderer centrale oplysninger til brug i fejlfinding, for eksempel kontekstdata og staksporinger.
- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.
- Understøtter automatisk generering af serviceanmodninger om løsning af et problem med IBM SmartCloud Control Desk, baseret på IBM Application Performance Management on Cloud-advarsler.
- Understøtter integrering af IBM Application Performance Management on Cloud-begivenheder i IBM Tivoli Netcool OMNibus.

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

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring udvider funktionerne i IBM Monitoring med:

- Automatisk analyse af performance management-data med det formål at definere et udgangspunkt for "normal" adfærd.
- Advarsel til en operatør, når en måling afviger fra basisadfærden, ved angivelse af en uregelmæssighed i APM-grænsefladen.
- Mulighed for at en operatør kan undersøge uregelmæssigheden nærmere, herunder for at trække relaterede måleværdier ind for hurtigere at finde den underliggende årsag.

#### **6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud og IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management og IBM Application Performance Management Advanced udvider funktionerne i IBM Application Performance Management og IBM Application Performance Management med:

- Automatisk analyse af performance management-data med det formål at definere et udgangspunkt for "normal" adfærd.

- Advarsel til en operatør, når en måling afviger fra basisadfærden, ved angivelse af en uregelmæssighed i APM-grænsefladen.
- Mulighed for at en operatør kan undersøge uregelmæssigheden nærmere, herunder for at trække relaterede måleværdier ind for hurtigere at finde den underliggende årsag.

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

IBM Website Monitoring on Cloud udvider funktionaliteten i IBM Application Performance Management eller IBM Application Performance Management Advanced ved at give et overblik over tilgængeligheden af og ydeevnen i Kundens applikationer ved brug af syntetiske transaktioner, som udføres fra flere lokaliteter rundt om i verden uden behov for installation af infrastruktur.

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

IBM Website Monitoring on Cloud udvider funktionaliteten i IBM Application Performance Management eller IBM Application Performance Management Advanced ved at give et overblik over tilgængeligheden af og ydeevnen i Kundens applikationer ved brug af syntetiske transaktioner, som udføres fra flere lokaliteter rundt om i verden uden behov for installation af infrastruktur.

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

Formålet med IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud er at tilbyde funktioner med høj ydelse til databehandling og analyse, hvorfor det er vigtigt, at produktet fungerer optimalt. Det er netop det, IBM Monitoring Agent for SAP HANA kan tilbyde, idet produktet leverer vigtige oplysninger til bestemmelse til sundheden og ydeevnen i Kundens SAP HANA-miljø. Produktet leveres som del af komponenten IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, der tilbydes som en tillægsydelse til IBM Application Performance Management (APM) on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

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

Formålet med IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud er at tilbyde funktioner med høj ydelse til databehandling og analyse, hvorfor det er vigtigt, at produktet fungerer optimalt. Det er netop det, IBM Monitoring Agent for SAP HANA kan tilbyde, idet produktet leverer vigtige oplysninger til bestemmelse til sundheden og ydeevnen i Kundens SAP HANA-miljø. Produktet leveres som del af komponenten IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, der tilbydes som en tillægsydelse til IBM Application Performance Management (APM) on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kan også overvåge ydeevnen og tilgængeligheden af Kundens Hadoop-system og på den måde hjælpe Kunden med at identificere og løse problemer, samtidig med at store datasæt kan behandles og analyseres. Denne udvidelsespakke (Extension Pack) tilbydes som en tillægsydelse til IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kan også overvåge ydeevnen og tilgængeligheden af Kundens Hadoop-system og på den måde hjælpe Kunden med at identificere og løse problemer, samtidig med at store datasæt kan behandles og analyseres. Denne udvidelsespakke (Extension Pack) tilbydes som en tillægsydelse til IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kan også overvåge ydeevnen og tilgængeligheden af Kundens Hadoop-system og på den måde hjælpe Kunden med at identificere og løse problemer, samtidig med at store datasæt kan behandles og analyseres. Denne udvidelsespakke (Extension Pack) tilbydes som en tillægsydelse til IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud eller IBM APM Advanced on Cloud.

**14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud tilbyder overvågning af Citrix Virtual Desktop Infrastructure-løsninger.

**15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud tilbyder overvågning af Citrix Virtual Desktop Infrastructure-løsninger.

**16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud tilbyder overvågning af Citrix Virtual Desktop Infrastructure-løsninger.



## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

### 1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med Indhold eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
Under 99,8 %	2 %
Under 98,8 %	5 %
Under 95,0 %	10 %

\* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listeprijs for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: Det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 432 minutters Nedetid i alt i den kontraherede måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 432 minutter Nedetid = 42.768 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 99,0 % i den kontraherede måned
---	--

Serviceydelse, programmer, aktiveringssoftware eller agenter, som udføres på Kundens systemer eller på systemer leveret af tredjepart, er ikke kvalificeret til SLA-kreditering.