



IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Performance Management on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- 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. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Server ist ein physischer Computer, der aus Verarbeitungseinheiten sowie Speicher und Ein-/Ausgabefunktionalität besteht und die angeforderten Prozeduren, Befehle oder Anwendungen für einen oder mehrere Benutzer oder Clienteinheiten ausführt. Werden Racks, Bladegehäuse oder ähnliche Bauteile verwendet, wird jede individuelle physische Einheit (z. B. ein Blade oder eine in einem Rack installierte Einheit), die aus den erforderlichen Komponenten besteht, als separater Server betrachtet. Ein virtueller Server ist entweder ein virtueller Computer, der durch Partitionierung der in einem physischen Server vorhandenen Ressourcen erstellt wird, oder ein nicht partitionierter physischer Server. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server erwerben, um die durchschnittliche Anzahl der virtuellen Server abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet werden.
- Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Ereignis ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das von IBM SaaS verarbeitet wird oder mit der Nutzung von IBM SaaS in Zusammenhang steht. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

Bei IBM Website Monitoring on Cloud entspricht ein Ereignis jedem Schritt, der in einem Script ausgeführt wird. Mehrmals ausgeführte Scripts oder Scripts mit mehreren Schritten werden als separate Ereignisse gezählt.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

3.2 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

4. Kontenzugriff

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Er muss ferner sicherstellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über das SaaS Support Portal bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

7.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

7.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

7.3 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für die als „Step-up for existing Clients“ (nachfolgend „Step-up on Cloud“ genannt) gekennzeichneten IBM on Cloud-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben, das im Namen des Step-up on Cloud-Angebots angegeben ist. Wenn der Kunde beispielsweise IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers erwirbt, muss er Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Tivoli Monitoring-Programm besitzen. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up On Cloud-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up on Cloud-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up on Cloud-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung (On-Premise-Umgebung) einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 23 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 10 Step-up on Cloud-Berechtigungen für die durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server, dann beziehen sich die 10 Step-up on Cloud-Berechtigungen auf die Serverüberwachung in der IBM on Cloud-Umgebung und 13 Berechtigungen für verwaltete virtuelle Server können weiterhin für die Serverüberwachung über die vor Ort installierte Software eingesetzt werden.

Die Step-up on Cloud-Angebote beinhalten keine Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up on Cloud-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen, die in Verbindung mit den Step-up on Cloud-Berechtigungen genutzt werden, aufrechterhalten. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up on Cloud-Angebots.

7.4 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

Anhang A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud bietet Funktionen zur Überwachung des Endbenutzererlebnisses (End-User Experience Monitoring) und zur Ressourcenüberwachung, damit die Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und die Probleme schnell und effizient beheben können.

Funktionsumfang für Monitoring-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud liefert detaillierte Diagnoseinformationen zur Ermittlung der eigentlichen Fehlerursache bei Problemen mit der Anwendungsleistung, sodass diese schnell behoben werden können.

Funktionsumfang für Diagnostics-Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für die Anwendungsserver
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud bietet verbesserte Antwortzeiten für Endbenutzer, Transaktionsüberwachung und Ressourcenüberwachung, damit Benutzer bei Problemen mit Anwendungen benachrichtigt werden und schnell effiziente Hilfe bei der Problembehebung erhalten.

Funktionsumfang für Benutzer:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen

- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung mit der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management on Cloud
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management on Cloud-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNibus

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud bietet erweiterte Überwachungsfunktionen, wie beispielsweise Transaktionsüberwachung, Überwachung mobiler Geräte und Diagnose auf Codeebene. In diesem Angebot sind alle Funktionen von IBM Application Performance Management und IBM Application Diagnostics enthalten, wie beispielsweise:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und KPIs für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit wenigen oder sogar ohne manuelle Eingriffe
- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen
- Ermöglicht die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung mit der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht den Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces
- Ermöglicht den Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Benachrichtigungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen zur Lösung eines Problems in IBM SmartCloud Control Desk basierend auf Benachrichtigungen von IBM Application Performance Management on Cloud
- Unterstützt die Integration von IBM Application Performance Management on Cloud-Ereignissen in 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 erweitert die Funktionalität von IBM Monitoring durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten, um eine Baseline für „normales“ Betriebsverhalten zu definieren
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn ein Messwert von der definierten Baseline abweicht, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Messwerte eingehender zu untersuchen, um so die Fehlerursache schneller zu ermitteln

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

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management und IBM Application Performance Management Advanced durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten, um eine Baseline für „normales“ Betriebsverhalten zu definieren
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn ein Messwert von der definierten Baseline abweicht, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Messwerte eingehender zu untersuchen, um so die Fehlerursache schneller zu ermitteln

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

IBM Website Monitoring on Cloud erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management oder IBM Application Performance Management Advanced, indem mittels synthetischer Transaktionen, die an mehreren Standorten weltweit ausgeführt werden, ohne dass irgendeine Infrastruktur installiert werden muss, ein Überblick über die Verfügbarkeit und Leistung der Kundenanwendungen bereitgestellt wird.

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

IBM Website Monitoring on Cloud erweitert die Funktionalität von IBM Application Performance Management oder IBM Application Performance Management Advanced, indem mittels synthetischer Transaktionen, die an mehreren Standorten weltweit ausgeführt werden, ohne dass irgendeine Infrastruktur installiert werden muss, ein Überblick über die Verfügbarkeit und Leistung der Kundenanwendungen bereitgestellt wird.

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

Das IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ermöglicht Hochleistungsdatenverarbeitung und -analyse. Daher ist es äußerst wichtig, seine optimale Funktionsweise sicherzustellen. Genau das leistet der IBM Monitoring Agent for SAP HANA, der wesentliche Informationen bereitstellt, um den fehlerfreien Zustand und das Leistungsverhalten der SAP HANA-Kundenumgebung festzustellen. Der Agent ist als Bestandteil der Komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud verfügbar, die als Add-on für IBM Application Performance Management (APM) on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten wird.

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

Das IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud ermöglicht Hochleistungsdatenverarbeitung und -analyse. Daher ist es äußerst wichtig, seine optimale Funktionsweise sicherzustellen. Genau das leistet der IBM Monitoring Agent for SAP HANA, der wesentliche Informationen bereitstellt, um den fehlerfreien Zustand und das Leistungsverhalten der SAP HANA-Kundenumgebung festzustellen. Der Agent ist als Bestandteil der Komponente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud verfügbar, die als Add-on für IBM Application Performance Management (APM) on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten wird.

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

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

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

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

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

Das IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud kann außerdem die Leistung und Verfügbarkeit des Hadoop-Kundensystems überwachen und hilft dem Kunden bei der Aufdeckung und Behebung von Problemen, während gleichzeitig große Datenmengen verarbeitet und analysiert werden. Dieses Extension Pack wird als Add-on für IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud oder IBM APM Advanced on Cloud angeboten.

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

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud stellt Überwachungsfunktionen für Citrix Virtual Desktop Infrastructure-Lösungen bereit.

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

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud stellt Überwachungsfunktionen für Citrix Virtual Desktop Infrastructure-Lösungen bereit.

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 stellt Überwachungsfunktionen für Citrix Virtual Desktop Infrastructure-Lösungen bereit.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben ist, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 432 Minuten Ausfallzeit = 42.768 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
--	--

Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder auf Systemen, die von Dritten bereitgestellt werden, ausgeführt werden, kommen für SLA-Gutschriften nicht in Betracht.