

## IBM Performance Management on Cloud

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

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

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίσημον των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

### 1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές 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
- 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. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει των ακόλουθων μετρικών συστημάτων χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Μέσος Υπό Διαχείριση Εικονικός Εξυπηρετητής (Average Managed Virtual Server)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Εξυπηρετητής (server) είναι ένας φυσικός υπολογιστής που αποτελείται από μονάδες επεξεργασίας, μνήμη και δυνατότητες εισόδου/εξόδου και εκτελεί ζητούμενες διαδικασίες, εντολές ή εφαρμογές για έναν ή περισσότερους χρήστες ή συσκευές πελάτη. Όταν χρησιμοποιούνται ικριώματα (racks), διατάξεις blade (blade enclosures) ή άλλος παρόμοιος εξοπλισμός, τότε κάθε χωριστή φυσική συσκευή (για παράδειγμα, ένα blade ή μια συσκευή που έχει τοποθετηθεί σε ικριώμα) που έχει τα απαιτούμενα λειτουργικά τμήματα θεωρείται χωριστός εξυπηρετητής. Εικονικός Εξυπηρετητής (Virtual Server) είναι είτε ένας εικονικός υπολογιστής που δημιουργήθηκε μέσω του διαχωρισμού των πόρων που είναι διαθέσιμοι σε έναν φυσικό εξυπηρετητή σε λογικά τμήματα (partitions) είτε ένας φυσικός εξυπηρετητής που δεν έχει διαχωριστεί σε λογικά τμήματα. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Εικονικών Εξυπηρετητών για την κάλυψη του μέσου αριθμού Εικονικών Εξυπηρετητών που βρίσκονται υπό τη διαχείριση του IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Συμβάν (Event)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ένα Συμβάν (Event) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου συμβάντος που βρίσκεται υπό την επεξεργασία του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη κάθε Συμβάντος που προκύπτει κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") ή ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

Για το IBM Website Monitoring on Cloud, ένα Συμβάν αντιστοιχεί σε κάθε εκτελούμενο βήμα ενός σεναρίου (script). Τα σενάρια που εκτελούνται περισσότερες από μία φορές ή αποτελούνται από περισσότερα από ένα βήματα μετρώνται ως χωριστά Συμβάντα.

### 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

#### 3.2 Χρεώσεις Υπέρβασης

Αν η πραγματική χρήση του IBM SaaS από τον Πελάτη κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης υπερβαίνει τα δικαιώματα χρήσης που ορίζονται στην Απόδειξη Δικαιώματος, τότε ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για την υπέρβαση, όπως ορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

### 4. Πρόσβαση στους Λογαριασμούς

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS διαχειρίζεται τις πληροφορίες του λογαριασμού του και μεριμνά για την επικαιροποίησή τους. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι κάθε Χρήστης του IBM SaaS προστατεύει την ταυτότητα και τον κωδικό πρόσβασης για το λογαριασμό του και ελέγχει το ποιος μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε ένα λογαριασμό Χρήστη του IBM SaaS ή να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε προσφορά IBM SaaS για λογαριασμό του Πελάτη.

### 5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

### 6. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω τηλεφώνου, email, online φόρουμ και της Πύλης Υποστήριξης του SaaS (SaaS Support Portal). Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 7.1 Συμμόρφωση με το Safe Harbor

Η IBM συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α. - Ε.Ε., όπως αυτό έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Εμπορίου των Ηνωμένων Πολιτειών, σχετικά με τη συλλογή, χρήση και διατήρηση πληροφοριών που συλλέγονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Safe Harbor ή για να δείτε τη δήλωση πιστοποίησης της IBM, μεταβείτε στη διεύθυνση <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 7.2 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και των εργαζομένων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

### 7.3 Περιορισμός για το Step up

Για τις προσφορές IBM on Cloud που προσδιορίζονται ως προσφορές "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud"), ο Πελάτης θα πρέπει να έχει αποκτήσει προηγουμένως τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, το όνομα του οποίου περιλαμβάνεται στην ονομασία της προσφοράς Step-up on Cloud. Για παράδειγμα, ένας Πελάτης που αγοράζει το IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers πρέπει να διαθέτει δικαιώματα χρήσης για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM, που είναι το IBM Tivoli Monitoring. Τα δικαιώματα του Πελάτη επί του Step-up on Cloud δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δικαιώματά του επί του αντίστοιχου προγράμματος IBM.

Όταν αποκτήσει το Step-up on Cloud, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει τα ίδια δικαιώματα χρήσης του αντίστοιχου προγράμματος IBM τόσο εντός του περιβάλλοντος που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία σας όσο και για την πρόσβαση στο Step-up on Cloud. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης διαθέτει 23 δικαιώματα επί Υπό Διαχείριση Εικονικών Εξυπηρετητών για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM και επιλέξει να αγοράσει 10 δικαιώματα επί Μέσου Αριθμού Υπό Διαχείριση Εικονικών Εξυπηρετητών για το Step-up on Cloud, ο Πελάτης επιτρέπεται να παρακολουθεί έναν Μέσο Αριθμό 10 Υπό Διαχείριση Εικονικών Εξυπηρετητών στα πλαίσια του Step-up on Cloud από το περιβάλλον του IBM on Cloud και 13

Υπό Διαχείριση Εικονικούς Εξυπηρετητές από το λογισμικό που εγκαταστάθηκε στην τοποθεσία του Πελάτη.

Το Step-up on Cloud δεν περιλαμβάνει Συνδρομή και Υποστήριξη για το αντίστοιχο πρόγραμμα IBM. Ο Πελάτης διαβεβαιώνει ότι έχει αποκτήσει (1) τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης και (2) Συνδρομή και Υποστήριξη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM. Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής για το Step-up on Cloud, ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί σε ισχύ σύμβαση Συνδρομής και Υποστήριξης για τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος IBM που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με τα δικαιώματα χρήσης του Step-up on Cloud. Σε περίπτωση καταγγελίας είτε της άδειας χρήσης του Πελάτη για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM είτε της Συνδρομής και Υποστήριξης για το (τα) αντίστοιχο(-α) πρόγραμμα(τα) IBM, το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το Step-up on Cloud θα πάψει να ισχύει.

#### **7.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών**

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

## Παράρτημα Α

### 1. IBM Monitoring on Cloud

Το IBM Monitoring on Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της εμπειρίας και των πόρων τελικών χρηστών προκειμένου να ειδοποιούνται οι χρήστες για τυχόν προβλήματα με τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν και να βοηθούνται στη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των εν λόγω προβλημάτων.

Οι χρήστες του Monitoring έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.

### 2. IBM Application Diagnostics on Cloud

Το IBM Application Diagnostics on Cloud παρέχει αναλυτικές διαγνωστικές πληροφορίες για τον εντοπισμό των βασικών αιτιών τυχόν ζητημάτων με την απόδοση εφαρμογών, συμβάλλοντας έτσι στην ταχεία επίλυσή τους.

Οι χρήστες του Application Diagnostics έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για τους εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers) τους.
- Παρέχει αναλυτικά στοιχεία απόδοσης, ακόμα και σε επίπεδο κώδικα, και περιλαμβάνει σημαντικές διαγνωστικές πληροφορίες όπως π.χ. δεδομένα περιβάλλοντος και δεδομένα ιχνηλασίας στοίβας (stack trace).

### 3. IBM Application Performance Management on Cloud

Το IBM Application Performance Management on Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης της εμπειρίας τελικών χρηστών, παρακολούθησης συναλλαγών και παρακολούθησης πόρων προκειμένου να ειδοποιούνται οι χρήστες για τυχόν προβλήματα με τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν και να βοηθούνται στη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των εν λόγω προβλημάτων.

Οι χρήστες έχουν τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.

- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Η λειτουργία Παρακολούθησης Συναλλαγών (Transactions Tracking) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εντοπισμού σημείων συμφόρησης στην απόδοση εφαρμογών σε όλα τα παρακολουθούμενα προγράμματα πλοήγησης (browsers), εξυπηρετητές διαδικτύου (web servers) και εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers).
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης, για χρήστες υποστηριζόμενων προγραμμάτων πλοήγησης σε φορητές συσκευές και επιτραπέζιους υπολογιστές, ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.
- Υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία αιτημάτων παροχής υπηρεσιών για την επίλυση ζητημάτων στο IBM SmartCloud Control Desk, βάσει προειδοποιήσεων του IBM Application Performance Management on Cloud.
- Υποστηρίζει την ενσωμάτωση συμβάντων του IBM Application Performance Management on Cloud στο IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

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

Το IBM Application Performance Management Advanced on Cloud παρέχει προηγμένες δυνατότητες παρακολούθησης, όπως π.χ. παρακολούθηση συναλλαγών, παρακολούθηση φορητών συσκευών και διάγνωση σε επίπεδο κώδικα. Περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες που παρέχονται από το IBM Application Performance Management και το IBM Application Diagnostics, όπως π.χ.:

- Το IBM Application Performance Management UI (APM UI) επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν την κατάσταση υγείας των εφαρμογών τους και να μελετούν πιο αναλυτικές πληροφορίες για σχετικά συμβάντα και δείκτες KPI για τα λειτουργικά τμήματα που σχετίζονται με κάποια εφαρμογή.
- Παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης αποκάλυψης και ορισμού της δομής εφαρμογών, η οποία μπορεί να τροποποιηθεί ή να αφαιρεθεί.
- Επιτρέπει την αυτόματη εγκατάσταση και παραμετροποίηση συστημάτων Agent, με ελάχιστη ή μηδενική παρέμβαση από το χρήστη.
- Η λειτουργία Παρακολούθησης Συναλλαγών (Transactions Tracking) παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα εντοπισμού σημείων συμφόρησης στην απόδοση εφαρμογών σε όλα τα παρακολουθούμενα προγράμματα πλοήγησης (browsers), εξυπηρετητές διαδικτύου (web servers) και εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers).
- Επιτρέπει στους χρήστες να προσδιορίζουν την πραγματική εμπειρία των τελικών χρηστών της εφαρμογής με επιμέρους στοιχεία για το χρόνο απόκρισης, για χρήστες υποστηριζόμενων προγραμμάτων πλοήγησης σε φορητές συσκευές και επιτραπέζιους υπολογιστές, ανά λειτουργικό τμήμα της εφαρμογής.
- Επιτρέπει στους χρήστες να εξετάζουν μετρήσεις για κύρια στοιχεία της κατάστασης υγείας για όλους τους παρακολουθούμενους πόρους.
- Παρέχει αναλυτικά στοιχεία απόδοσης, ακόμα και σε επίπεδο κώδικα, και περιλαμβάνει σημαντικές διαγνωστικές πληροφορίες όπως π.χ. δεδομένα περιβάλλοντος και δεδομένα ιχνηλασίας στοίβας (stack trace).
- Επιτρέπει στους χρήστες να ορίζουν και να τροποποιούν όρια για την απεικόνιση ζητημάτων και τη λήψη προειδοποιήσεων.
- Υποστηρίζει την αυτόματη δημιουργία αιτημάτων παροχής υπηρεσιών για την επίλυση ζητημάτων στο IBM SmartCloud Control Desk, βάσει προειδοποιήσεων του IBM Application Performance Management on Cloud.
- Υποστηρίζει την ενσωμάτωση συμβάντων του IBM Application Performance Management on Cloud στο IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

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

Το IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring διευρύνει τις λειτουργικές δυνατότητες του IBM Monitoring με τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Αυτόματη ανάλυση δεδομένων διαχείρισης απόδοσης με σκοπό τον ορισμό μιας βάσης αναφοράς για την "κανονική" συμπεριφορά.
- Ειδοποίηση ενός χειριστή όταν ένα μετρικό στοιχείο αποκλίνει από τη βάση αναφοράς αναφέροντας μια ανωμαλία στο APM UI .
- Υποστήριξη διεξοδικής ανάλυσης των ανωμαλιών από τους χειριστές. Οι χειριστές μπορούν να συγκεντρώνουν όλα τα σχετικά μετρικά στοιχεία για τον ταχύτερο προσδιορισμό της αιτίας των ανωμαλιών.

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

Το IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced διευρύνει τις δυνατότητες του IBM Application Performance Management και του IBM Application Performance Management Advanced με τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Αυτόματη ανάλυση δεδομένων διαχείρισης απόδοσης με σκοπό τον ορισμό μιας βάσης αναφοράς για την "κανονική" συμπεριφορά.
- Ειδοποίηση ενός χειριστή όταν ένα μετρικό στοιχείο αποκλίνει από τη βάση αναφοράς αναφέροντας μια ανωμαλία στο APM UI .
- Υποστήριξη διεξοδικής ανάλυσης των ανωμαλιών από τους χειριστές. Οι χειριστές μπορούν να συγκεντρώνουν όλα τα σχετικά μετρικά στοιχεία για τον ταχύτερο προσδιορισμό της αιτίας των ανωμαλιών.

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

Το IBM Website Monitoring on Cloud διευρύνει τις δυνατότητες του IBM Application Performance Management ή του IBM Application Performance Management Advanced παρέχοντας τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για τη διαθεσιμότητα και την απόδοση των εφαρμογών του Πελάτη χρησιμοποιώντας συνθετικές συναλλαγές που εκτελούνται από διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο χωρίς να είναι απαραίτητη η εγκατάσταση κάποιας υποδομής.

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

Το IBM Website Monitoring on Cloud διευρύνει τις δυνατότητες του IBM Application Performance Management ή του IBM Application Performance Management Advanced παρέχοντας τη δυνατότητα προβολής πληροφοριών για τη διαθεσιμότητα και την απόδοση των εφαρμογών του Πελάτη χρησιμοποιώντας συνθετικές συναλλαγές που εκτελούνται από διάφορες τοποθεσίες ανά τον κόσμο χωρίς να είναι απαραίτητη η εγκατάσταση κάποιας υποδομής.

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

Το IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud στοχεύει στην παροχή υψηλής απόδοσης επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων. Κατά συνέπεια είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή απόδοσή του. Το IBM Monitoring Agent for SAP HANA εξασφαλίζει αυτή την υψηλή απόδοση, παρέχοντας σημαντικές πληροφορίες που βοηθούν τον Πελάτη στον προσδιορισμό της κατάστασης λειτουργίας και της απόδοσης του περιβάλλοντος SAP HANA του οργανισμού του. Διατίθεται ως μέρος του λειτουργικού τμήματος IBM Application Performance Management SAP Extension Pack, το οποίο παρέχεται ως πρόσθετη υπηρεσία είτε του IBM Application Performance Management (APM) on Cloud είτε του IBM APM Advanced on Cloud.



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

Το IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud στοχεύει στην παροχή υψηλής απόδοσης επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων. Κατά συνέπεια είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εξασφαλίζεται η καλύτερη δυνατή απόδοσή του. Το IBM Monitoring Agent for SAP HANA εξασφαλίζει αυτή την υψηλή απόδοση, παρέχοντας σημαντικές πληροφορίες που βοηθούν τον Πελάτη στον προσδιορισμό της κατάστασης λειτουργίας και της απόδοσης του περιβάλλοντος SAP HANA του οργανισμού του. Διατίθεται ως μέρος του λειτουργικού τμήματος IBM Application Performance Management SAP Extension Pack, το οποίο παρέχεται ως πρόσθετη υπηρεσία είτε του IBM Application Performance Management (APM) on Cloud είτε του IBM APM Advanced on Cloud.

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

Το IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud παρέχει επίσης τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του συστήματος Hadoop του Πελάτη, βοηθώντας τον πελάτη στον προσδιορισμό και στην επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με την επεξεργασία και ανάλυση μεγάλων συνόλων δεδομένων. Αυτό το Extension Pack παρέχεται ως πρόσθετη υπηρεσία του IBM Monitoring on Cloud, του IBM APM on Cloud ή του IBM APM Advanced on Cloud.

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

Το IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud παρέχει επίσης τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του συστήματος Hadoop του Πελάτη, βοηθώντας τον πελάτη στον προσδιορισμό και στην επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με την επεξεργασία και ανάλυση μεγάλων συνόλων δεδομένων. Αυτό το Extension Pack παρέχεται ως πρόσθετη υπηρεσία του IBM Monitoring on Cloud, του IBM APM on Cloud ή του IBM APM Advanced on Cloud.

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

Το IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud παρέχει επίσης τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του συστήματος Hadoop του Πελάτη, βοηθώντας τον πελάτη στον προσδιορισμό και στην επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με την επεξεργασία και ανάλυση μεγάλων συνόλων δεδομένων. Αυτό το Extension Pack παρέχεται ως πρόσθετη υπηρεσία του IBM Monitoring on Cloud, του IBM APM on Cloud ή του IBM APM Advanced on Cloud.

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

Το IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης για λύσεις Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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

Το IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης για λύσεις Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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

Το IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης για λύσεις Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

### 1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα του IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για το IBM SaaS η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής του IBM SaaS ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται το IBM SaaS και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για το IBM SaaS.

### 2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,8%	2%
Χαμηλότερη από 98,8%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Εάν το IBM SaaS αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου του IBM SaaS για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 432 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά                      - 432 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας                      = 42.768 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 99,0% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

Υπηρεσίες, προγράμματα, λογισμικό ενεργοποίησης ή λειτουργίες agent που εκτελούνται σε συστήματα του Πελάτη ή συστήματα παρεχόμενα από τρίτους δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για τη λήψη πιστώσεων SLA.

**Σημαντικό:** Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.