

## IBM Performance Management on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Speciális Feltételek érvényesülnek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS (szoftver mint szolgáltatás) ajánlatokra ezen SaaS Speciális Ajánlati Feltételek érvényesek:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek alapján történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. Az **Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A kiszolgáló olyan fizikai számítógép, amely feldolgozóegységekből, memóriából, valamint I/O képességekből áll, és végrehajtja a kért eljárásokat, parancsokat vagy alkalmazásokat egy vagy több felhasználó vagy ügyféleszköz számára. Rackszekrények, blade házak és hasonló berendezések használata esetén minden egyes, a szükséges összetevőkkel rendelkező leválasztható fizikai eszköz (például egy blade vagy egy rackszekrénybe szerelt eszköz) külön kiszolgálónak tekintendő. A Virtuális kiszolgáló egy, a fizikai kiszolgáló számára elérhető erőforrások particionálásával létrehozott virtuális számítógép vagy egy nem particionált fizikai kiszolgáló. Megfelelő számú Átlagos felügyelt virtuális kiszolgáló jogosultságot kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által felügyelt Virtuális kiszolgálók átlagos számát.
- b. **Esemény** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Esemény egy adott, az IBM SaaS által feldolgozott vagy annak használatához kapcsolódó esemény előfordulása. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes Eseményt.

Az IBM Website Monitoring on Cloud esetében egy parancsfájlban végrehajtott összes lépéshez tartozik egy esemény. A többször vagy több lépésben végrehajtott parancsfájlok külön Eseménynek számítanak.

## 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

### 3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

### 4. Fiók elérése

Az Ügyfél felelőssége annak biztosítása, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók naprakészen tartsák a felhasználói fiókjukhoz tartozó információkat. Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védjék fiókazonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrizzék, ki férhet hozzá az IBM SaaS Felhasználói Fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket az Ügyfél nevében.

### 5. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

### 6. Műszaki támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS telefonon, e-mailben, internetes fórumokon és az SaaS Támogatási Portálján keresztül nyújtott műszaki támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a technikai támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## **7. Az IBM SaaS - Szoftver mint Szolgáltatás ajánlat további feltételei**

### **7.1 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek**

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.2 Sütik (Cookie)**

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

### **7.3 A Step up ajánlatra vonatkozó korlátozások**

A „Step-up for existing Clients” (a továbbiakban: „Step-up on Cloud”) megjelölésű IBM on Cloud ajánlatok feltétele, hogy az Ügyfél megszerezze a megfelelő licencjogosultságokat a Step-Up on Cloud ajánlat nevében meghatározott IBM programhoz. Azon Ügyfeleknek például, akik megvásárolják az IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers ajánlatot, licencjogosultságokkal kell rendelkezniük a kapcsolódó IBM Tivoli Monitoring IBM programhoz. Az Ügyfél a Step-up On Cloud ajánlatra vonatkozó jogosultságainak száma nem haladhatja meg az Ügyfél kapcsolódó IBM programra vonatkozó jogosultságainak számát.

A Step-up On Cloud beszerzése esetén az Ügyfél nem használhatja a kapcsolódó IBM programra vonatkozó egyazon licencjogosultságokat a helyi környezetben és a Step-up On Cloud jogosultságokkal együtt. Ha például az Ügyfél 23 Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultsággal rendelkezik a kapcsolódó IBM programhoz, és 10 Step-up On Cloud Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgáló jogosultságot vásárol, akkor Ügyfél legfeljebb 10 Step-up On Cloud Átlagos Felügyelt Virtuális Kiszolgálót figyelhet meg az IBM On Cloud környezetből és 13 Felügyelt Virtuális Kiszolgálót a helyileg telepített szoftverből.

A Step-up On Cloud nem tartalmaz a kapcsolódó IBM programra vonatkozó Előfizetést és Támogatást. Az Ügyfél kijelenti, hogy megszerezte a vonatkozó (1) licencjogosultságokat, valamint (2) az Előfizetést és Támogatást a kapcsolódó IBM program(ok)hoz. A Step-up On Cloud ajánlat Előfizetési Időszakában az Ügyfélnek fenn kell tartania a jelenlegi Előfizetését és Támogatását azon IBM programjogosultságokra vonatkozóan, amelyeket a Step-up On Cloud jogosultságokkal együtt kíván használni. Ha az Ügyfélnek a kapcsolódó IBM program(ok) használatára vonatkozó licence vagy a kapcsolódó IBM program(ok)hoz tartozó Előfizetése és Támogatása megszűnik, akkor ezzel együtt az Ügyfélnek a Step-Up On Cloud használatára való jogosultsága is megszűnik.

### **7.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

## "A" Függelék

### 1. IBM Monitoring on Cloud

Az IBM Monitoring On Cloud lehetővé teszi a végfelhasználói élmény és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a Monitoring felhasználói számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A válaszidő az összetevők közötti lebontásával lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy megismerjék az alkalmazás valódi végfelhasználói élményét.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.

### 2. IBM Application Diagnostics on Cloud

Az IBM Application Diagnostics On Cloud részletes diagnosztikai információkat biztosít, amelyek segítségével meghatározható az alkalmazásteljesítményt érintő problémák alapvető oka, így azok gyorsan megoldhatók.

A Diagnostics ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazáskiszolgálók fő állapottal kapcsolatos mérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextusadatok vagy a veremkövetések.

### 3. IBM Application Performance Management on Cloud

Az IBM Application Performance Management On Cloud lehetővé teszi a végfelhasználói élmény, a tranzakciók és az erőforrások megfigyelését, így képes értesíteni a felhasználókat az alkalmazásokkal kapcsolatos problémákról, és segítséget nyújt azok gyors és hatékony megoldásában.

Az ajánlat a következő képességeket kínálja a felhasználók számára:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.

- Automatikus, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében az IBM Application Performance Management On Cloud riasztásai alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management On Cloud események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.

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

Az IBM Application Performance Management Advanced on Cloud továbbfejlesztett megfigyelési képességeket, például tranzakciókövetést, mobileszköz-megfigyelést és kódszintű diagnosztikát biztosít. Rendelkezik az IBM Application Performance Management és az IBM Application Diagnostics minden képességével, köztük a következőkkel:

- Az IBM Application Performance Management felhasználói felület (APM UI) segítségével a felhasználók megtekinthetik az alkalmazások állapotát, és lefúrhatnak a részletekhez, például a kapcsolódó eseményekhez és az adott alkalmazáshoz kapcsolódó összetevők fő teljesítménymutatóihoz (KPI).
- Automatikusan feltárja és meghatározza az alkalmazásszerkezetet, amely módosítható vagy eltávolítható.
- Automatikusan, minimális manuális beavatkozással vagy anélkül telepíti és konfigurálja az ügynököket.
- A Tranzakciók követésével a felhasználók azonosíthatják az alkalmazásteljesítménnyel kapcsolatos szűk keresztmetszeteket az összes megfigyelt böngészőn, webkiszolgálón és alkalmazáskiszolgálón.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára az alkalmazás tényleges felhasználói élményének meghatározását a válaszidő vonatkozásában, ahogy azt a támogatott mobil- és asztali böngészők felhasználói tapasztalhatják az egyes összetevők esetében.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára a megfigyelt erőforrások fő állapotmérőszámainak megtekintését.
- A teljesítményt lebontja a kód szintjére, és olyan fő diagnosztikai információkat biztosít, mint a kontextus adatok vagy a veremkövetések.
- Lehetővé teszi a felhasználók számára küszöbértékek létrehozását és azok módosítását a problémák vizuális azonosításához és figyelmeztetések fogadásához.
- Támogatja a szolgáltatáskérések automatikus létrehozását az IBM SmartCloud Control Desk hibáinak elhárítása érdekében az IBM Application Performance Management On Cloud riasztásai alapján.
- Támogatja az IBM Application Performance Management On Cloud események integrálását az IBM Tivoli Netcool OMNibus szoftverbe.

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

Az IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring az alábbiakkal bővíti az IBM Monitoring képességeit:

- Automatikusan elemzi a teljesítménykezelési adatokat a "normál" viselkedés alapértékeinek meghatározása érdekében.
- Ha egy mérőszám eltér az alapértéktől, figyelmezteti az operátort a rendellenességre az APM felhasználói felületen.
- Lehetővé teszi az operátor számára, hogy részletesen megvizsgálja a rendellenességet, a kapcsolódó mérőszámok bevonását is beleértve, így az operátor gyorsabban tárhatja fel a probléma kiváltó okát.

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

Az IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced a következőkkel bővíti az IBM Application Performance Management és az IBM Application Performance Management Advanced képességeit:

- Automatikusan elemzi a teljesítménykezelési adatokat a "normál" viselkedés alapértékeinek meghatározása érdekében.
- Ha egy mérőszám eltér az alapértéktől, figyelmezteti az operátort a rendellenességre az APM felhasználói felületen.
- Lehetővé teszi az operátor számára, hogy részletesen megvizsgálja a rendellenességet, a kapcsolódó mérőszámok bevonását is beleértve, így az operátor gyorsabban tárhatja fel a probléma kiváltó okát.

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

Az IBM Website Monitoring on Cloud az Ügyfél alkalmazásainak elérhetősége és teljesítménye átláthatóságának biztosításával bővíti az IBM Application Performance Management vagy az IBM Application Performance Management Advanced képességeit. Ezt a világ különböző pontjain végrehajtott szintetikus tranzakciók használatával éri el anélkül, hogy infrastruktúra telepítésére lenne szükség.

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

Az IBM Website Monitoring on Cloud az Ügyfél alkalmazásainak elérhetősége és teljesítménye átláthatóságának biztosításával bővíti az IBM Application Performance Management vagy az IBM Application Performance Management Advanced képességeit. Ezt a világ különböző pontjain végrehajtott szintetikus tranzakciók használatával éri el anélkül, hogy infrastruktúra telepítésére lenne szükség.

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

Az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud célja a nagy teljesítményű adatfeldolgozás és elemzések biztosítása, ezért fontos garantálni, hogy a szoftver optimálisan teljesítsen. Az IBM Monitoring Agent for SAP HANA pontosan ezt teszi azáltal, hogy kulcsfontosságú információkat biztosít az Ügyfél SAP HANA környezete egészségének és teljesítményének meghatározásához. A termék az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud összetevő részét képezi, amely az IBM Application Performance Management (APM) on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítmenyeként érhető el.

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

Az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud célja a nagy teljesítményű adatfeldolgozás és elemzések biztosítása, ezért fontos garantálni, hogy a szoftver optimálisan teljesítsen. Az IBM Monitoring Agent for SAP HANA pontosan ezt teszi azáltal, hogy kulcsfontosságú információkat

biztosít az Ügyfél SAP HANA környezete egészségének és teljesítményének meghatározásához. A termék az IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud összetevő részét képezi, amely az IBM Application Performance Management (APM) on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővíítőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővíítőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud ezen kívül képes figyelni az Ügyfél Hadoop rendszerének teljesítményét és rendelkezésre állását, így a nagy adatkészletek feldolgozása és elemzése mellett segít az Ügyfélnek problémák azonosításában és megoldásában is. Ez a bővíítőcsomag az IBM Monitoring on Cloud, az IBM APM on Cloud vagy az IBM APM Advanced on Cloud bővítményeként érhető el.

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

Az IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud a Citrix Virtual Desktop Infrastructure megoldások figyelésére szolgál.

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

Az IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud a Citrix Virtual Desktop Infrastructure megoldások figyelésére szolgál.

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

Az IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud a Citrix Virtual Desktop Infrastructure megoldások figyelésére szolgál.



# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-szerződést („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint. Az SLA nem jelent garanciális kötelezettségvállalást. Az SLA csak az Ügyfél számára érhető el, és csak a termelési célú környezetekben való használatra vonatkozik.

### 1. Rendelkezésre-állási Jóváírás

Az Ügyfélnek naplózniia kell egy 1. súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az az Ügyfél először észlelte az esemény az IBM SaaS igénybevitelére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az okok feltárásában és a probléma megoldásában.

Az SLA követelményeinek való nem megfeleléssel kapcsolatos hibajegyeket legfeljebb három munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldeni. A jogos SLA-követelések visszatérítése az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő számla értékén érvényesíthető jóváírás formájában történik, amelynek összege attól az időtartamtól függ, amíg az IBM SaaS termelési célú rendszerfeldolgozása nem volt elérhető („Állásidő”). Az Állásidő az esemény az Ügyfél általi bejelentésétől az IBM SaaS helyreállításáig tart, és nem foglalja magában az ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások idejét; az IBM ellenőrzésén kívül eső okokat; az Ügyféltől vagy harmadik féltől származó tartalmakkal, technológiákkal, kialakításokkal és utasításokkal kapcsolatos problémákat; a nem támogatott rendszer-konfigurációkat és platformokat, vagy egyéb az Ügyfél által okozott hibákat; vagy az Ügyfél által okozott biztonsági incidenseket, illetve az Ügyfél általi biztonsági teszteket. Az IBM a lehető legnagyobb mértékű visszatérítést alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban az IBM SaaS összesített rendelkezésre állásának megfelelően, az alábbi táblázat szerint. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett visszatérítések összértéke nem haladhatja meg az IBM SaaS ajánlatért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát.

### 2. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Rendelkezésre állás egy Szerződéses Hónap során	Visszatérítés (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának* adott %-a)
99,8% alatt	2%
98,8% alatt	5%
95,0% alatt	10%

\*Ha az Ügyfél az IBM SaaS ajánlatot egy IBM Üzleti Partnertől szerezte be, a havi előfizetési díj számítása az IBM SaaS ajánlat éppen érvényes listaárának 50%-a alapján lesz kiszámítva a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra vonatkozóan. Az IBM a visszatérítést közvetlenül az Ügyfél számára teszi elérhetővé.

A rendelkezésre állás százalékos arányának számítása a következő módon történik: egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva egy Szerződéses Hónap teljes szolgáltatási idejének mennyiségével.

Példa: összesen 432 perc Állásidő egy szerződéses hónap során

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 432 perc Állásidő = 42 768 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,0%-os rendelkezésre állásért egy szerződéses hónap során
--	---

Az ügyfélrendszereken vagy harmadik fél által biztosított rendszereken futó szolgáltatások, programok, engedélyező szoftverek vagy ügynökök nem jogosultak SLA-jóváírásra.