

IBM Performance Management on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Medie Server Virtual Gestionat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un server este un calculator fizic, alcătuit din unități de procesare, memorie și capabilități de intrare/ieșire, care execută procedurile, comenzile sau aplicațiile cerute, pentru unul sau mai mulți utilizatori sau dispozitive client. Când sunt utilizate rack-uri, incinte blade sau alte echipamente similare, fiecare dispozitiv fizic separabil (de exemplu un dispozitiv blade sau montat în rack) care are componentele necesare este considerat un server separat. Un Server Virtual este fie un calculator virtual creat prin partiționarea resurselor disponibile pentru un server fizic, fie un server fizic nepartiționat. Trebuie obținute suficiente drepturi Medie Server Virtual Gestionat pentru a acoperi numărul mediu de Servere Virtuale gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Eveniment** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Eveniment este apariția unui anumit eveniment care este procesat de sau în relație cu utilizarea IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi fiecare Eveniment care apare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

Pentru IBM Website Monitoring on Cloud, fiecărui pas realizat într-un script îi corespunde un eveniment. Scripturile executate de mai multe ori sau cu mai mulți pași sunt considerate Evenimente separate.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. Accesul la Cont

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile contului. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola contului și controlează cine poate accesa un cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

5. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

6. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail, forumuri online și SaaS Support Portal. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.3 Limitarea Step-up

Pentru ofertele IBM în Cloud desemnate ca "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud"), Clientul trebuie să fi achiziționat în prealabil drepturile de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat, care este identificat în numele ofertei Step-up on Cloud. De exemplu, Clientul care cumpără IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers trebuie să aibă drepturi licențiate pentru programul IBM asociat, și anume IBM Tivoli Monitoring. Drepturile Clientului pentru Step-up On Cloud nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up on Cloud, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up on Cloud. De exemplu, în cazul în care Clientul are 23 de drepturi Server Virtual Gestionat pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi Medie Server Virtual Gestionat Step-up on Cloud, Clientul poate monitoriza 10 Servere Virtuale Gestionate Step-up on Cloud din mediul IBM on Cloud și 13 Servere Virtuale Gestionate din software-ul instalat la sediu.

Step-up on Cloud nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programele IBM asociate. Pe durata Perioadei de Abonare a ofertei Step-up on Cloud, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up on Cloud. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programelor IBM asociate, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programele IBM asociate, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up on Cloud.

7.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorii Monitoring au următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud furnizează informații de diagnosticare detaliate, pentru a stabili cauza principală a problemelor care afectează performanța aplicației, astfel încât acestea să poată fi rezolvate rapid.

Utilizatorilor Diagnostics le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității pentru serverele lor de aplicații.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor și urmărirea tranzacțiilor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor le sunt furnizate următoarele capabilități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopel de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.

- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor Performance Management on Cloud.
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management on Cloud în IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud furnizează capabilități de monitorizare avansată, cum ar fi urmărirea tranzacțiilor, monitorizarea dispozitivelor mobile și diagnosticarea la nivel de cod. Include toate capabilitățile IBM Application Performance Management și IBM Application Diagnostics, cum ar fi:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopete de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor Performance Management on Cloud.
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management on Cloud în 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 extinde capabilitatea IBM Monitoring prin:

- Analizarea automată a datelor de gestionare a performanței, pentru definirea unei linii de bază privind comportamentul "normal".
- Alertarea unui operator atunci când un indice de măsurare se abate de la linia de bază, prin semnalarea unei anomalii în interfața de utilizator APM.
- Posibilitatea ca operatorul să analizeze în profunzime o anomalie, inclusiv prin furnizarea indicilor de măsurare conecși, astfel încât să fie depistată mai rapid cauza principală.

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

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management și IBM Application Performance Management Advanced extind capabilitatea IBM Application Performance Management și IBM Application Performance Management Advanced prin:

- Analizarea automată a datelor de gestionare a performanței, pentru definirea unei linii de bază privind comportamentul "normal".
- Alertarea unui operator atunci când un indice de măsurare se abate de la linia de bază, prin semnalarea unei anomalii în interfața de utilizator APM.
- Posibilitatea ca operatorul să analizeze în profunzime o anomalie, inclusiv prin furnizarea indicilor de măsurare conecși, astfel încât să fie depistată mai rapid cauza principală.

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

IBM Website Monitoring on Cloud extinde capabilitățile IBM Application Performance Management sau IBM Application Performance Management Advanced, prin asigurarea vizibilității asupra disponibilității și performanței aplicațiilor Clientului care utilizează tranzacții sintetice executate în mai multe locații din întreaga lume, fără a fi necesară instalarea unei infrastructuri.

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

IBM Website Monitoring on Cloud extinde capabilitățile IBM Application Performance Management sau IBM Application Performance Management Advanced, prin asigurarea vizibilității asupra disponibilității și performanței aplicațiilor Clientului care utilizează tranzacții sintetice executate în mai multe locații din întreaga lume, fără a fi necesară instalarea unei infrastructuri.

9. 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 este conceput pentru procesarea și analiza datelor la un nivel înalt de performanță, astfel că este important să fie asigurată funcționarea sa optimă. IBM Monitoring Agent for SAP HANA realizează aceasta, prin furnizarea informațiilor cheie pentru determinarea integrității și nivelului de performanță în mediul SAP HANA al Clientului. Este disponibil ca parte a componentei IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, care este oferită ca add-on pentru IBM Application Performance Management (APM) on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud este conceput pentru procesarea și analiza datelor la un nivel înalt de performanță, astfel că este important să fie asigurată funcționarea sa optimă. IBM Monitoring Agent for SAP HANA realizează aceasta, prin furnizarea informațiilor cheie pentru determinarea integrității și nivelului de performanță în mediul SAP HANA al Clientului. Este disponibil ca parte a componentei IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, care este oferită ca add-on pentru IBM Application Performance Management (APM) on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud permite de asemenea monitorizarea performanței și disponibilității sistemului Hadoop al Clientului, ajutând Clientul să identifice și să rezolve problemele și, în același timp, să proceseze și să analizeze volume mari de date. Acest pachet de extensie este oferit ca add-on pentru IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud sau IBM APM Advanced on Cloud.

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

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud asigură monitorizarea pentru soluțiile Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud asigură monitorizarea pentru soluțiile Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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 asigură monitorizarea pentru soluțiile Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
Mai puțin de 99,8%	2%
Mai puțin de 98,8%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 432 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 432 de minute Timp de Nefuncționare = 42.768 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 99,0% în luna contractată
--	--

Serviciile, software-ul de abilitare, agenții sau programele care rulează pe sisteme Client sau sisteme furnizate de o terță parte nu sunt eligibile pentru credit SLA.