

## Opis IBM-ovih storitev v oblaku

### IBM Performance Management (SaaS)

Opis storitev iz vašega naročila:

#### 1. Opis storitev v oblaku

Spodnji razdelki od 1.1 do 1.3 opisujejo osnovne ponudbe, ki jih mora naročiti naročnik, če želi uporabljati storitve v oblaku. Ponudbe, ki ste jih naročili, so podane v dokumentu naročila. Za namene teh storitev v oblaku je dokument naročila sestavljen iz navedbe cen, ki vam jih je ponudil IBM, in dokazila o upravičenosti, ki vam ga posreduje IBM in navaja storitve v oblaku, ki se bodo zagotavljale, ter začetni in končni datum obdobja zagotavljanja teh storitev..

##### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika in nadzor nad viri, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom izdelka Entry so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.

##### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) omogoča globoko diagnosticiranje informacij, s katerimi se lahko določi vir težav z zmogljivostjo aplikacij in se te težave hitro reši.

Uporabnikom Diagnostics so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za aplikacijske strežnike.
- Zmogljivost analizira na ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje skladu.

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) omogoča uporabniško izkušnjo za končnega uporabnika, sledenje transakcij in nadzor virov, kar omogoča obveščanje uporabnikov o težavah z aplikacijami in jim te težave pomaga hitro in učinkovito rešiti.

Uporabnikom so na voljo naslednje možnosti:

- Uporabniški vmesnik IBM Application Performance Management (APM UI) uporabnikom omogoča ogled stanja aplikacij in prikaz več podrobnosti, kot so na primer povezani dogodki in kazalniki KPI za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.

- Samodejno namesti in konfigurira agente, pri čemer je potrebnega zelo malo ali pa čisto nič ročnega posredovanja.
- S sledenjem transakcij lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacije v vseh spremljanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, kot ga vidijo uporabniki podprtega mobilnega in namiznega brskalnika, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejemanje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev za storitev za odpravo težave v IBM SmartCloud Control Desk na osnovi opozoril IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podpira integracijo dogodkov IBM Application Performance Management (SaaS) v IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

## 2. Opis zaščite

IBM uvaja in izvaja prakse in postopke, opisane v tem razdelku.

### 2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva usposabljanje o zasebnosti in varnosti za zaposlene, ki podpirajo IBM-ove podatkovne centre. IBM ima ekipo za informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

### 2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov naročnika, če je ta potreben, je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. IBM-ovo osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave pri dostopanju do podatkov v odjemalcih so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov naročnika in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik.

### 2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu ureja tudi postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje vire podatkovnih centrov 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščeni skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

### 2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevniki se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki zaznavajo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

### 2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do IBM-ovih podatkovnih centrov. Do IBM-ovih podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nazornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potrebni dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba

identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

## 2.6 Skladnost

IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja, ki se organizirajo za delovno silo. IBM vsako leto opomni osebje na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

## 3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev. Pogodba o ravni storitev vam ne zagotavlja nobenega jamstva.

### 3.1 Definicije

- a. "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- b. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- c. "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- d. "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- e. "Naročnik" je oseba, ki je na storitev naročena neposredno pri IBM-u in ima pooblastila za uporabo storitve v času predložitve zahtevka. V okviru svoje pogodbe za storitev z IBM-om nima naročnik za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.
- f. "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za storitev, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
  - načrtovane nerazpoložljivosti sistema;
  - Višja sila.
  - Težav z aplikacijami, integracijami, opremo ali podatki naročnika ali drugih oseb.
  - dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme);
  - nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve;
  - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. "Višja sila" je opredeljena kot naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali kateri koli drug razlog za nerazpoložljivost ponudbe IBM SaaS, na kar IBM razumno gledano ni mogel vplivati.
- i. "Načrtovane nerazpoložljivosti sistema" pomenijo predvideni izpad storitve za namene vzdrževanja storitve ali posodobitev sistema, kar med drugim vključuje uvedbo izdaje, popravkov ali sprotih popravkov.
- j. "Storitev" pomeni primerek izdelka IBM Performance Management (SaaS) za produkcijsko rabo, za katero velja pogodba o ravni storitev, kot je navedeno na prvi strani tega opisa storitev. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.

- k. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

### 3.2 Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek, povezan z ustrežno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.
- b. Pooblaščen kontaktna oseba naročnika mora predložiti naročnikov zahtevke za dobropis za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.
- d. IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost tekom posameznega pogodbenega meseca. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji možni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- e. Za storitve v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo strošek za razpoložljivost izračunan na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. V posameznem pogodbenem mesecu je mogoče predložiti samo zahtevke v zvezi s posamezno storitvijo v svežnju, pri čemer IBM ne bo odgovoren za dobropise za razpoložljivost v zvezi z več kot eno storitvijo v svežnju v katerem koli pogodbenem mesecu.
- f. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.
- g. IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.
- h. **DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.**

### 3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost (tekom pogodbenega meseca)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,8 %	2 %
Manj kot 98,8 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 432 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 432 minut nerazpoložljivosti = 42.768 minut	= 2 % strošek za razpoložljivost za 99,0 % Razpoložljivost v pogodbenem mesecu
Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	

### 3.4 Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijske primerke, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, usposabljanjem, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Storitve, programi, programska oprema za omogočanje ali agenti, ki se izvajajo v sistemih odjemalcev ali sistemih drugih ponudnikov.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).

## 4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 4.1 Metrika zaračunavanja

Ponudbe za storitve v oblaku se prodajajo v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja:

- Povprečni upravljani navidezni strežnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ustvarjen s particioniranjem virov, ki so na voljo v fizičnem strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Pridobiti je treba ustrezna pooblastila za povprečni upravljani navidezni strežnik za pokritje skupnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravljajo storitve v oblaku v obdobju meritve, določenem v naročnikovem dokumentu naročnika.

### 4.2 Stroški in zaračunavanje

Znesek za plačilo storitev v oblaku je določen v dokumentu naročila.

### 4.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

### 4.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v obdobju merjenja presega pooblastila, navedena v delu dokazila o upravičenosti dokumenta naročila, se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v dokumentu naročila.

## 5. Možnosti obdobja in obnovitve

### 5.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali IBM-ovega poslovnega partnerja. IBM bo potrdil povečano raven uporabe v dokumentu naročila.

### 5.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Dokument naročila podaja, ali se storitve v oblaku podaljšajo ob koncu trajanja, tako da označuje trajanje na enega od naslednjih načinov:

#### 5.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku prekine s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner do datuma zapadlosti ne prejme takšnega obvestila o prekinitvi, se iztekajoče obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

## 5.2.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno obračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku po koncu obdobja trajanja in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevnim (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

## 5.2.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokumentu naročila določena vrsta podaljšanja "prekinitev", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

## 6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

### Uradne ure portala za podporo po e-pošti in podporo za SaaS:

od ponedeljka do petka med 8.00 in 20.00 uro po vzhodnoameriškem standardnem času (razen med prazniki)

Telefonska številka podpore: 1-855-221-1166 v ZDA.

E-pošta: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema:

Podpora zunaj delovnega časa in v primeru izpadov sistema je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

## 7. Podporna programska oprema

Ta ponudba storitev v oblaku lahko vsebuje podporno programsko opremo. Naročnik sme podporno programsko opremo uporabljati samo v povezavi s storitvami v oblaku in v času trajanja storitev v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, ima naročnik dodatno pravico do izdelave izpeljanih del vzorčne kode in njihove uporabe v skladu s to odobritvijo. Podporna programska oprema je zagotovljena na podlagi pogodbe o ravni storitev, če obstaja, kot komponenta storitev v oblaku, in zanjo velja ustrezna licenčna pogodba oz. pogodbe.

Ta ponudba storitev v oblaku vključuje naslednjo programsko opremo za omogočanje, ki jo zagotavlja IBM: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNIBus in Response Time Monitoring Agent. Naknadno je mogoče dodati še dodatne agente, ki jih vključuje ta pogodba.

Za ponudbe IBM SaaS, označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up SaaS"), IBM zagotavlja naslednjo programsko opremo za omogočanje: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for

Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## **8. Dodatne informacije**

### **8.1 Omejitve za Step up**

Za ponudbe IBM SaaS, ki so označene kot "Step-up za obstoječe naročnike" ("Step-up SaaS"), se zahteva, da je naročnik predhodno že pridobil ustrezna pooblastila za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa, ki je naveden v ponudbi Step-up SaaS. Naročnik, ki na primer naroči ponudbo IBM Monitoring (SaaS) Step up za obstoječe stranke IBM Tivoli Monitoring, mora imeti pooblastila za uporabo licence IBM-ovega programa, povezanega z IBM Tivoli Monitoring. Naročnikova pooblastila za Step-up SaaS ne smejo preseči njegovih pooblastil za povezan IBM-ov program.

Ob pridobitvi ponudbe Step-up SaaS naročnik ne sme uporabiti istih pooblastil za uporabo licence povezanega IBM-ovega programa znotraj okolja, nameščenega na mestu uporabe, ter pooblastil Step-up SaaS. Če ima naročnik na primer 23 pooblastil za upravljanje navideznih strežnikov povezanega IBM-ovega programa in se odloči za nakup 10 pooblastil SaaS Average Managed Virtual Server, lahko iz okolja IBM SaaS nadzoruje 10 povprečnih upravljanih navideznih strežnikov Step-up SaaS in 13 upravljanih navideznih strežnikov iz programske opreme, nameščene na mestu uporabe.

Step-up SaaS ne vključuje naročnine in podpore za povezan IBM-ov program. Naročnik odgovarja, da so bila pridobljena ustrezna (1) pooblastila za uporabo licence in (2) naročnina ter podpora za povezane IBM-ove programe. Naročnik mora med naročniškim obdobjem Step-up SaaS ohranjati trenutno naročnino in podporo za pooblastila IBM-ovega programa v skladu z pooblastili Step-up. V primeru, da se naročnikova licenca za uporabo povezanih IBM-ovih programov ali naročnikova naročnina in podpora za povezane IBM-ove programe prekine, se prekine tudi naročnikova pravica za uporabo ponudbe Step-Up SaaS.

### **8.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev**

Morebitne datjave se obračunajo na podlagi lokacij, ki jih je naročnik opredelil kot lokacije prejemanja storitev v oblaku. IBM bo obračunal datjave na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, ki bo veljal za primarno lokacijo za datjave, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren za aktualnost teh podatkov in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah.