

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Application Performance Management

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Podmínky užívání doplňují podmínky Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a těmito Podmínkami specifickými pro nabídku IBM SaaS mají tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami.

Zákazník smí užívat IBM SaaS teprve poté, co vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Svůj souhlas se Všeobecnými podmínkami vyjádří Zákazník také klepnutím na tlačítko "Souhlasím" poté, co se zobrazily tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS.

JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ SOUHLASÍTE JMÉNEM ZÁKAZNÍKA, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ ZMOCNĚNI ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ ZAVÁZAT. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ ZMOCNĚNI ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ ZAVÁZAT, ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM NEUŽÍVEJTE, ANI SE NEPODÍLEJTE NA JAKÉKOLI FUNKCI NABÍZENÉ JAKO SOUČÁST IBM SAAS.

Část 1 - Podmínky IBM

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

2. Metriky poplatků

IBM SaaS se prodává na základě níže uvedené(ých) metrik(y) poplatků:

- a. Průměrný spravovaný virtuální server je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Server je fyzický počítač, který sestává z procesních jednotek, paměti, I/O funkcí a který provádí požadované procedury, příkazy nebo aplikace pro jednoho nebo pro několik uživatelů či klientských zařízení. V případech, kdy jsou využívány stojany, skříně pro servery typu "blade" anebo jiné podobné vybavení, je každé samostatné fyzické zařízení (například blade server nebo zařízení montované do stojanu) obsahující požadované komponenty považováno za samostatný server. Virtuální server je buď virtuální počítač vytvořený rozdělením prostředků, které má k dispozici nějaký fyzický server, nebo nějaký fyzický server nerozdělený na logické oddíly. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění k Průměrnému spravovanému virtuálnímu serveru, který bude pokrývat

průměrný počet Virtuálních serverů spravovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznickově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

3.1 Volby fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci IBM SaaS, fakturační volby zahrnují následující možnosti:

- a. celá částka předem;
- b. měsíčně (za uplynulé období);
- c. čtvrtletně (předem);
- d. ročně (předem).

Vybraná fakturační volba bude platná po celé období uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude vyúčtována Zákazníkovi. Ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS, budou poplatky za neúplný měsíc vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce.

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem překročí oprávnění uvedená v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

4. Vytvoření účtu a přístup

Jakmile si Uživatelé IBM SaaS zaregistrují účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS spravoval svůj Účet a aktualizoval příslušné informace. Zákazník může kdykoliv požadovat, aby veškeré Osobní údaje, které poskytl v rámci registrace Účtu nebo užívání IBM SaaS, byly opraveny nebo odstraněny z informací o Účtu. Tyto informace budou opraveny či odstraněny, avšak jejich odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

Zákazník je povinen zajistit, aby každý Uživatel IBM SaaS chránil své identifikační údaje a heslo k Účtu a aby kontroloval, kdo může k uživatelskému Účtu IBM SaaS přistupovat nebo jakoukoli IBM SaaS jménem Zákazníka užívat.

5. Prodloužení Období registrace

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Jestliže je v Zákaznickově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení softwarové registrace, smí Zákazník prodloužit Období registrace IBM SaaS, jehož platnost se chýlí ke konci, prostřednictvím písemné autorizace k prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávka) zasláno před datem skončení platnosti v souladu s podmínkami Smlouvy.

NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVOU AUTORIZACI DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI, BUDE OBDOBÍ REGISTRACE IBM SaaS AUTOMATICKY PRODLOUŽENO BUĎ O OBDOBÍ JEDNOHO ROKU, NEBO O STEJNÉ OBDOBÍ, JAKO JE PŮVODNÍ OBDOBÍ, LEDAŽE IBM JEŠTĚ PŘED DATEM SKONČENÍ PLATNOSTI OBDRŽÍ BUĎ PŘÍMO OD ZÁKAZNÍKA, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM JEHO PRODEJCE (PODLE TOHO, CO JE RELEVANTNÍ) PÍSEMNÉ OZNÁMENÍ, ŽE SI ZÁKAZNÍK NEPŘEJE PRODLOUŽIT OBDOBÍ REGISTRACE. JINAK ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE UHRADÍ TAKOVÉ POPLATKY ZA PRODLOUŽENÍ.

5.2 Pokračující fakturace

Pokud je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) stanoveno prodloužení registrace prostřednictvím pokračující fakturace, bude mít Zákazník nadále přístup k IBM SaaS a její užívání mu bude vyúčtováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka k IBM SaaS, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.3 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Je-li období registrace v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) definováno jako jednorázové období, které skončí, nabídka IBM SaaS nebude po skončení prvotního Období registrace prodloužena. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po uplynutí prvotního Období registrace, musí si obstarat novou registraci IBM SaaS. Novou registraci IBM SaaS lze získat prostřednictvím obchodního zástupce IBM nebo Zákazníkovy prodejce, podle toho, co je relevantní.

6. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS je poskytována během Období registrace.

Provozní doba portálu Support & SaaS Support Portal je uvedena níže:

8:00 – 20:00 Východního standardního času USA, pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Zákaznická linka podpory: 1-855-221-1166 v USA

Email: support@ibmserviceengage.com

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|---|---|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny | 24 hodin, 7 dní v týdnu |
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů. | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

7. Dodatečné podmínky pro IBM SaaS

7.1 Omezení týkající se nabídky Step up

V případě nabídek IBM SaaS označených jako "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS") musí mít zákazník již zakoupena příslušná licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM, jak je uveden v názvu nabídky Step-up SaaS. Například Zákazník, který si zakoupí IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, musí mít licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM Tivoli Monitoring. Zákazníkovy oprávnění ke Step-up SaaS nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

V případě zakoupení Step-up SaaS nesmí Zákazník tatáž licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM využívat v rámci svého prostředí nainstalovaného na místě a současně s oprávněními Step-up

SaaS. Jestliže má Zákazník například 23 oprávnění pro Spravovaný virtuální server k souvisejícímu programu a rozhodne se nakoupit 10 oprávnění Step-up SaaS pro Průměrný spravovaný virtuální server, může Zákazník monitorovat 10 Průměrných spravovaných virtuálních serverů Step-up SaaS z prostředí IBM SaaS a 13 Spravovaných virtuálních serverů ze softwaru nainstalovaného na místě.

Step-up SaaS nezahrnuje Softwarovou registraci a podporu pro program IBM. Zákazník prohlašuje, že si zakoupil (1) příslušná licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a podporu pro související program(y) IBM. Během Období registrace Step-up SaaS musí Zákazník udržovat v platnosti aktuální Softwarovou registraci a podporu pro oprávnění k programu IBM využívaná ve spojení s oprávněními k Step-up SaaS. V případě, že Zákazníkova licence na užívání souvisejícího(ch) programu(ů) IBM nebo jeho Softwarové registrace a podpory pro související program(y) IBM skončí, skončí také jeho práva k užívání Step-Up SaaS.

IBM Podmínky užívání

Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

Níže uvedené podmínky nahrazují nebo upravují podmínky uvedené v Části 1. Všechny podmínky uvedené v Části 1, které nejsou těmito dodatky pozměněny, zůstávají v nezměněném znění a plně účinné. Tato Část 2 sestává z dodatků k těmto Podmínkám užívání a má následující strukturu:

- Dodatky pro státy Ameriky;
- Dodatky pro státy Asie a Pacifické oblasti;
- Dodatky pro státy Evropy, Středního východu a Afriky.

DODATKY PRO STÁTY AMERIKY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKÁ REPUBLIKA, SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI":

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkův prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovo úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

ARGENTINA, BRAZÍLIE, CHILE, KOLUMBIE, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Nevztahuje se na Veřejné Orgány, na něž se vztahují Právní předpisy o veřejných zakázkách.

BRAZÍLIE

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Níže uvedený text se přidává za druhý odstavec:

Transakční dokument popisuje proces písemné komunikace vůči Zákazníkovi obsahující příslušnou cenu a další informace o prodlouženém období.

SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Následující věta se doplňuje na konec odstavce začínajícího "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" v bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:

ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN UKONČIT IBM SaaS KDYKOLI PO SKONČENÍ POČÁTEČNÍHO OBDOBÍ REGISTRACE, A TO PROSTŘEDNICTVÍM VÝPOVĚDI S JEDNOMĚSÍČNÍ VÝPOVĚDNÍ LHÚTOU ZASLANOU IBM BUĎ PŘÍMO, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM ZÁKAZNÍKOVA PRODEJCE IBM (JE-LI TO RELEVANTNÍ), JESTLIŽE IBM NEOBDRŽELA OD ZÁKAZNÍKA PÍSEMNOU AUTORIZACI (např. formulář s objednávkou, dopis s objednávkou, objednávku) PRODLOUŽENÍ KONČÍCÍHO OBDOBÍ REGISTRACE IBM SaaS. V TAKOVÉM PŘÍPADĚ MÁ ZÁKAZNÍK NÁROK NA NÁHRADU V POMĚRNÉ VÝŠI.

DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

BANGLADÉŠ, BHÚTÁN A NEPÁL

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkům prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovi úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

DODATKY PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAÚDSKÁ ARÁBIE A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Níže uvedený text nahrazuje odstavec začínající "NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVÉ OPRÁVNĚNÍ DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI" bodu 5.1 Automatické prodloužení Období registrace:

IBM prodlouží, za dodatečnou úhradu, končící Období registrace IBM SaaS o jeden rok, a to za stejnou cenu při stejném intervalu fakturace, jestliže IBM nebo Zákazníkům prodejce obdrží (1) objednávku Zákazníka na prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávku) před uplynutím aktuálního Období registrace, nebo (2) Zákazníkovi úhradu do 30 dní od data, kdy Zákazník obdržel od IBM fakturu za IBM SaaS na další období.

Příloha A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) poskytuje funkce koncovým uživatelům a umožňuje monitorování prostředků s cílem upozornit uživatele na problémy s aplikacemi a pomoci jim tyto problémy rychle a efektivně vyřešit.

Uživatelé s přístupem k nabídce Entry mají k dispozici následující funkce:

- Uživatelské rozhraní APM UI (IBM Application Performance Management UI) umožňuje uživatelům prohlížet stav aplikací a přejít na zobrazení podrobnějších informací, jako jsou související události a ukazatele KPI pro komponenty související s touto aplikací.
- Automaticky zjišťuje a definuje strukturu aplikace, kterou lze měnit nebo odstranit.
- Automaticky nainstaluje a nakonfiguruje agenty, přičemž je nutný pouze drobný nebo vůbec žádný manuální zásah.
- Umožňuje uživatelům identifikovat skutečné zkušenosti s aplikací a zjistit dobu odezvy pro jednotlivé komponenty.
- Umožňuje uživatelům prohlížet klíčové metriky stavu pro všechny monitorované prostředky.
- Umožňuje uživatelům vytvářet a měnit prahové hodnoty za účelem vizuální identifikace problémů a přijímání výstrah.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) poskytuje podrobné diagnostické informace, které umožňují přesně určit základní příčiny problémů v oblasti výkonu aplikace a rychle je vyřešit.

Uživatelé s přístupem k nabídce Diagnostics mají k dispozici následující funkce:

- Uživatelské rozhraní APM UI (IBM Application Performance Management UI) umožňuje uživatelům prohlížet stav aplikací a přejít na zobrazení podrobnějších informací, jako jsou související události a ukazatele KPI pro komponenty související s touto aplikací.
- Automaticky zjišťuje a definuje strukturu aplikace, kterou lze měnit nebo odstranit.
- Automaticky nainstaluje a nakonfiguruje agenty, přičemž je nutný pouze drobný nebo vůbec žádný manuální zásah.
- Umožňuje uživatelům prohlížet klíčové metriky stavu pro jejich aplikační servery.
- Umožňuje sledovat výkon až na úrovni kódu a zahrnuje klíčové diagnostické informace, jako jsou kontextová data a trasování zásobníku.