

## **IBM Application Performance Management**

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Tieto Podmienky používania dopĺňajú podmienky zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá z nich sa uplatňuje, („Zmluva“) a spolu s Podmienkami používania predstavujú úplnú zmluvu. V prípade nesúladu medzi Všeobecnými podmienkami a Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS budú Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS nadradené Všeobecným podmienkam.

Zákazník môže službu IBM SaaS používať až po akceptovaní Podmienok používania. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU. Kliknutím na tlačidlo „Akceptujem“ po zobrazení týchto Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS Zákazník vyjadruje súhlas aj so Všeobecnými podmienkami.

**AK PODMIENKY POUŽÍVANIA AKCEPTUJETE V MENE ZÁKAZNÍKA, PREHLASUJETE A ZARUČUJETE, ŽE MÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA. AK NESÚHLASÍTE S PODMIENKAMI POUŽÍVANIA ALEBO NEMÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA, NESMIETE ŽIADNYM SPÔSOBOM POUŽÍVAŤ ŽIADNE FUNKCIE PONÚKANÉ V RÁMCI SLUŽBY IBM SAAS.**

### **Časť 1 – Podmienky IBM**

#### **1. IBM SaaS**

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud Monitoring
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Application Performance Diagnostics

#### **2. Platobné metriky**

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrick:

- a. Priemerný počet virtuálnych serverov je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Server je fyzický počítač pozostávajúci z procesorových jednotiek, pamäte a vstupno-výstupných funkcií, ktorý vykonáva požadované procedúry, príkazy alebo aplikácie pre užívateľov alebo klientske zariadenia. V prostrediach, v ktorých sa využívajú veže, kryty modulov blade alebo iné podobné zariadenia, sa všetky jednotlivé fyzické zariadenia (napríklad modul blade alebo zariadenie nainštalované vo veži) obsahujúce vyžadované súčasti, budú považovať za samostatné servery. Virtuálny server je virtuálny počítač vytvorený rozdelením prostriedkov, ktoré sú k dispozícii pre fyzický server, alebo nerozdelený fyzický server. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Priemerný počet virtuálnych serverov, ktorý bude pokrývať priemerný počet

Virtuálnych serverov spravovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

### **3. Poplatky a fakturácia**

#### **3.1 Možnosti fakturácie**

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente. Možnosti fakturácie pre predplatné služby IBM SaaS sú nasledovné:

- a. Vstupný poplatok pre celú službu
- b. Mesačne (pozadu)
- c. Štvrťročne (vopred)
- d. Ročne (vopred)

Zvolená možnosť fakturácie bude platiť počas obdobia uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente. Splatná čiastka za zúčtovacie obdobie bude odvodená od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov do roka.

#### **3.2 Čiastkové mesačné poplatky**

Čiastkový mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá bude fakturovaná Zákazníkovi. Čiastkové mesačné poplatky sa počítajú na báze zostávajúceho počtu dní čiastkového mesiaca počnúc dňom, kedy spoločnosť IBM Zákazníkovi oznámi, že jeho prístup k službe IBM SaaS je dostupný.

#### **3.3 Poplatky za prekročenie limitu**

Ak Zákazníkove skutočné využívanie IBM SaaS presiahne oprávnenia určené v Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadefinované v príslušnom Dôkaze o nároku alebo v Transakčnom doklade.

### **4. Vytvorenie konta a prístup**

Keď si Užívateľia IBM SaaS zaregistrujú konto ("Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požiadať, aby boli akékoľvek Osobné údaje, ktoré boli poskytnuté pri registrácii Konta, alebo ktoré používa IBM SaaS, opravené alebo odstránené z informácií o Konte a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

### **5. Obnovenie Doby predplatného**

#### **5.1 Automatická obnova Doby predplatného**

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné obnovuje automaticky, Zákazník môže obnoviť končiacu sa Dobu predplatného služby IBM SaaS prostredníctvom písomného požiadania na obnovenie (napríklad objednávací formulár, objednávka, nákupná objednávka) pred ukončením Doby predplatného v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI, KONČIACA DOBA PREDPLATNÉHO IBM SaaS SA AUTOMATICKY OBNOVÍ NA ĎALŠIE JEDNOROČNÉ OBDOBIE ALEBO NA ROVNAKÉ OBDOBIE AKO BOLO PŮVODNÉ OBDOBIE, POKIAL' SPOLOČNOSŤ PRED DÁTUMOM UKONČENIA PLATNOSTI NEPRIJME PRIAMO OD ZÁKAZNÍKA ALEBO OD PREDAJCU ZÁKAZNÍKA PÍSOMNÉ OZNÁMENIE, ŽE ZÁKAZNÍK NEMÁ ZÁUJEM O OBNOVENIE. V OPAČNOM PRÍPADE ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ S TÝM, ŽE UHRADÍ SÚVISIACE POPLATKY ZA OBNOVENIE.

#### **5.2 Priebežné vyúčtovanie**

Ak sa v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvádza, že fakturácia bude pokračovať po skončení Doby predplatného, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne fakturovať používanie služby IBM SaaS. Ak bude Zákazník chcieť ukončiť používanie služby IBM SaaS a zastaviť priebežnú fakturáciu, bude musieť spoločnosti IBM poskytnúť písomnú žiadosť o zrušenie prístupu k službe IBM SaaS najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred. Po zrušení prístupu Zákazníka k službe IBM

SaaS sa mu budú účtovať všetky nevybavené poplatky za prístup k službe v priebehu mesiaca, v ktorom došlo k zrušeniu služby.

### 5.3 Vyžadované obnovenie zákazníkom

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné ukončí uplynutím Doby predplatného, ponuka služby IBM SaaS sa po ukončení pôvodnej Doby predplatného neobnoví. Aby mohol Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS po ukončení pôvodnej Doby predplatného, musí si zakúpiť nové predplatné služby IBM SaaS. Nové predplatné služby IBM SaaS môže Zákazník zakúpiť od obchodného zástupcu spoločnosti IBM alebo predajcu Zákazníka.

## 6. Technická podpora

Technická podpora IBM SaaS je k dispozícii počas doby predplatného.

**Prevádzkové hodiny e-mailovej podpory a portálu SaaS Support Portal sú nasledovné:**

8:00 – 20:00 časového pásma EST, USA, Pondelok – Piatok (okrem dní pracovného pokoja)

Poradenská linka podpory: 1(855) 221 1166 v USA

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

**Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému:**

Podpora mimo úradných hodín a pri výpadku systému je k dispozícii len pre problémy so závažnosťou 1, počas pracovných dní, víkendov a sviatkov.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	<b>Kritický obchodný dopad/služba nedostupná:</b> Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Tento stav si vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	<b>Významný obchodný dopad:</b> Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nespĺnenia obchodných termínov.	Do 2 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

## 7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

### 7.1 Obmedzenia Navýšenia

V prípade ponúk IBM SaaS označených ako „Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov“ („Navýšenie SaaS“), musí Zákazník vopred získať príslušné licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktorý je identifikovaný v názve ponuky na Navýšenie SaaS. Napríklad Zákazník, ktorý zakúpi IBM Monitoring (SaaS) Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring, musí mať licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, teda na IBM Tivoli Monitoring. Zákazníkovým oprávneniam na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovým oprávneniam na súvisiaci program IBM.

Pri získaní Navýšenia SaaS nesmie Zákazník s oprávneniami na Navýšenie SaaS využívať tie isté licenčné oprávnenia na súvisiaci program IBM, ktoré využíva v rámci svojho prostredia nainštalovaného v mieste prevádzky. Ak má napríklad Zákazník 23 oprávnení Riadený virtuálny server na súvisiaci program IBM a rozhodne sa zakúpiť 10 oprávnení Priemerný počet virtuálnych serverov na Navýšenie SaaS, môže Zákazník monitorovať 10 jednotiek Priemerný počet virtuálnych serverov z prostredia Navýšenia SaaS a 13 Riadených virtuálnych serverov zo softvéru nainštalovaného v mieste prevádzky.

Navýšenie SaaS nezahŕňa Predplatné a podporu pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) Predplatné a podporu pre súvisiace programy IBM. Počas

Doby predplatného Navýšenia SaaS, musí Zákazník udržiavať aktuálne Predplatné a podporu pre oprávnenia programu IBM, ktoré využíva v súvislosti s oprávneniami na Navýšenie SaaS. V prípade, že dôjde k ukončeniu Zákazníckovej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníckeho Predplatného a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníckove právo na využívanie Navýšenia SaaS.

## Podmienky používania spoločnosti IBM

### Časť 2 – Podmienky špecifické pre krajiny

Nasledovné podmienky nahrádzajú alebo upravujú podmienky uvedené v Časti 1. Všetky podmienky obsiahnuté v Časti 1, ktoré tento dodatok neupravuje, zostávajú platné v nezmenenom znení. Táto Časť 2 obsahuje zmeny týchto Podmienok používania a je usporiadaná nasledovne:

- Zmeny pre Americké krajiny,
- Zmeny pre krajiny Ázie a Tichomoríe a
- Európa, Blízky východ a Afrika.

#### ZMENY PRE AMERICKÉ KRAJINY

**BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKA REPUBLIKA, SALVÁDOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA**

##### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

*Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI":*

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

**ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAJ, VENEZUELA**

##### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

Nevzťahuje sa na verejné inštitúcie, ktoré sú predmetom platnej legislatívy ustanovujúcej obstarávanie vo verejnom sektore.

**BRAZÍLIA**

##### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

*Za druhý odsek pribudne nasledujúci text:*

Transakčný dokument bude popisovať proces písomnej komunikácie so Zákazníkom, ktorá bude obsahovať platnú cenu a ďalšie informácie o dobe obnovenia.

**USA**

##### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

*Nasledujúca veta je pridaná na koniec odseku, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEOBDRŽÍ TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:*

**ZÁKAZNÍK MÔŽE UKONČIŤ IBM SaaS KEDYKOL'VEK PO SKONČENÍ ÚVODNEJ DOBY PREDPLATNÉHO NA ZÁKLADE PÍSMENÉHO OZNÁMENIA DORUČENÉHO JEDEN MESIAC VOPRED, ČI UŽ PRIAMO IBM ALEBO PROSTREDNÍCTVOM ZÁKAZNÍKOVHO IBM PREDAJCU, PODĽA TOHO, KTORÉ PLATÍ, AK IBM NEOBDRŽALA ZÁKAZNÍKOVE PÍSMENÉ OPRÁVNENIE (napr. objednávkový formulár, objednávku alebo pokyn na nákup) NA OBNOVU ZÁKAZNÍKOVEJ KONČIACEJ DOBY PREDPLATNÉHO NA IBM SaaS. V TAKOM PRÍPADE MÔŽE ZÁKAZNÍK ZÍSKAŤ POMERNÚ NÁHRADU.**

## ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

### BANGLADÉŠ, BHUTÁN A NEPÁL

#### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

*Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEOBDRŽÍ TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:*

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

## DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)

### BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAUDSKÁ ARÁBIA A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

#### 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného

*Nasledujúce znenie nahrádza odsek, ktorý sa začína textom "AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI" v časti 5.1 Automatické obnovenie Doby predplatného:*

IBM za ďalší poplatok obnoví končiacu Dobu predplatného IBM SaaS na obdobie jedného roka s rovnakou cenou a frekvenciou fakturácie, ak IBM alebo predajca Zákazníka prijme (1) objednávku Zákazníka na obnovu (napr. objednávkový formulár, objednávku, príkaz na nákup) pred uplynutím aktuálnej Doby predplatného alebo (2) Zákazníkovu platbu v rámci 30 dní od Zákazníkovho potvrdenia o prijatí faktúry za IBM SaaS na nasledujúce obdobie.

## Príloha A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) poskytuje monitorovanie prostriedkov a skúsenosti koncových užívateľov s cieľom vystríhať užívateľov pred problémami s aplikáciami a pomôcť im v ich rýchlom a efektívnom riešení.

Základní užívatelia môžu využívať nasledujúce funkcie:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) umožňuje užívateľom zobrazovať stav aplikácií a hlbšie analyzovať podrobné informácie, ako sú súvisiace udalosti a kľúčové indikátory výkonnosti vzťahujúce sa na súčasti aplikácií.
- Automaticky objavuje a definuje štruktúru aplikácií, ktorú je možné upraviť alebo odstrániť.
- Automaticky inštaluje a konfiguruje agentov, pričom vyžaduje iba minimum manuálnych zásahov alebo dokonca vôbec žiadne.
- Umožňuje užívateľom identifikovať skutočné skúsenosti koncových užívateľov pre aplikácie s podrobným rozpisom reakčných časov pre jednotlivé súčasti.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre všetky monitorované prostriedky.
- Umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať prahy na vizuálnu identifikáciu problémov a prijímanie upozornení.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) poskytuje hlboké diagnostické informácie s cieľom presne vymedziť koreňovú príčinu problémov s výkonnosťou aplikácií, aby ich mohli rýchlo vyriešiť.

Diagnostickí užívatelia môžu využívať nasledujúce funkcie:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) umožňuje užívateľom zobrazovať stav aplikácií a hlbšie analyzovať podrobné informácie, ako sú súvisiace udalosti a kľúčové indikátory výkonnosti vzťahujúce sa na súčasti aplikácií.
- Automaticky objavuje a definuje štruktúru aplikácií, ktorú je možné upraviť alebo odstrániť.
- Automaticky inštaluje a konfiguruje agentov, pričom vyžaduje iba minimum manuálnych zásahov alebo dokonca vôbec žiadne.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre aplikačné servery.
- Poskytuje podrobné informácie o výkone na úrovni kódu a zahŕňa kľúčové diagnostické informácie, ako sú údaje o kontexte a sledovania zásobníkov.