

IBM 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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvou IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

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 Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- 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

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

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

3.2 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. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

5.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

5.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.3 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Je-li v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

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 EST (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: Některá obchodní komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o její užívání, vážně omezena 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 nabídku 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. Zákazníková 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 Zákazníková 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.

7.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) poskytuje funkce koncovým uživatelům, umožňuje sledování transakcí a monitorování prostředků s cílem upozornit uživatele na problémy s aplikacemi a pomoci jim tyto problémy rychle a efektivně vyřešit.

Uživatelé 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.
- Pomocí funkce Transactions Tracking mohou uživatelé identifikovat problémy s výkonem aplikace v rámci všech monitorovaných prohlížečů, webových serverů a aplikačních serverů.
- Umožňuje uživatelům identifikovat skutečné zkušenosti koncových uživatelů s aplikací včetně doby odezvy, jak ji zaznamenali uživatelé podporovaných prohlížečů pro mobilní zařízení a stolní počítače, v členění podle jednotlivých komponent.
- 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.
- Podporuje automatické generování servisních požadavků s cílem vyřešit problém v rámci IBM SmartCloud Control Desk, a to na základě výstrah IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podporuje integraci událostí IBM Application Performance Management (SaaS) do IBM Tivoli Netcool OMNIBus.