

IBM 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/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia v dokumente Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up pre existujúcich Zákazníkov IBM SmartCloud® Application Performance Management

2. Platobné metriky

IBM SaaS sa predáva s nasledujúcimi platobnými metrikami, ktoré sú uvedené v Transakčnom dokumente:

- 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

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastočný mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá sa bude účtovať Zákazníkovi. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 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. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

5.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak spoločnosť IBM alebo jej obchodný partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia Doby predplatného, končiacia Doba predplatného bude automaticky obnovená a to buď na jeden rok, alebo na rovnakú dobu, ako bola pôvodná Doba predplatného uvedená v Potvrdení o oprávnení.

5.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení Zákazníkovho prístupu budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

5.3 Vyžadované obnovenie zákazníkom

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

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

Podpora po pracovnej dobe a pri nedostupnosti systémov

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	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: 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	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 obchodných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: 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. Zákazníkovské oprávnenia na Navýšenie SaaS nesmú presiahnuť Zákazníkovské oprávnenia 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 Zákazníkovskej licencie na súvisiace programy IBM alebo Zákazníkovho Predplatného a podpory pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj Zákazníkovské právo na využívanie Navýšenia SaaS.

7.2 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

Služba IBM Application Performance Management (SaaS) poskytuje monitorovanie skúseností koncových užívateľov, sledovanie transakcií a monitorovanie prostriedkov s cieľom upozorniť užívateľov na problémy s aplikáciami a pomôcť im v ich rýchlom a efektívnom riešení.

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.
- Funkcia Transactions Tracking umožňuje užívateľom identifikovať problémy s výkonnosťou aplikácií vo všetkých monitorovaných prehliadačoch, webových serveroch a aplikačných serveroch.
- Umožňuje užívateľom identifikovať skutočné skúsenosti koncových užívateľov pre aplikácie s podrobným rozpisom reakčných časov pre jednotlivé súčasti, pričom tieto časy odzrkadľujú skutočné skúsenosti užívateľov prehľadávačov na počítačoch a mobilných zariadeniach.
- Umožňuje užívateľom zobraziť kľúčové metriky stavu pre všetky monitorované prostriedky.

- Umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať prahy na vizuálnu identifikáciu problémov a prijímanie upozornení.
- Podporuje automatické generovanie servisných požiadaviek pri riešení problémov v službe IBM SmartCloud Control Desk na základe výstrah zo služby IBM Application Performance Management (SaaS).
- Podporuje integráciu udalostí služby IBM Application Performance Management (SaaS) do služby IBM Tivoli Netcool OMNibus.