

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Performance Management on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů 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/>.

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Metriky poplatků

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

- 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 pro Průměrný spravovaný virtuální server, který bude pokrývat průměrný počet Virtuálních serverů spravovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření specifikovaného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána nebo souvisí s použitím IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Událost, ke které dojde během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
V případě IBM Website Monitoring on Cloud událost odpovídá každému kroku provedenému ve skriptu. Opakovaně spouštěné skripty nebo skripty s několika kroky jsou počítány jako samostatné Události.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Přístup k účtu

Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude spravovat svůj účet a aktualizovat příslušné informace. 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 obnovení Období registrace IBM SaaS

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

5.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to 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 takovou žádost o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno 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 Požadavek obnovení

Je-li v Zákazníkově 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 u svého obchodního zástupce IBM nebo Obchodního partnera IBM zadat objednávku za účelem zakoupení nového registračního období.

6. Technická podpora

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, online formulářů a Portálu podpory SaaS. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

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

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
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 nabídky IBM SaaS

7.1 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

7.3 Omezení týkající se nabídky Step up

V případě nabídek IBM on Cloud označených jako "Step-up for existing Clients" - "Step-up pro existující Zákazníky" ("Step-up on Cloud") musí mít zákazník již zakoupena příslušná licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM, jak je popsáno v nabídce Step-up on Cloud. Například Zákazník, který si chce zakoupit nabídku IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, musí mít licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM Tivoli Monitoring. Zákazníková oprávnění ke Step-up On Cloud nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

V případě zakoupení Step-up on Cloud nesmí Zákazník tatáž licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM využívat v rámci svého prostředí nainstalovaného na místě a stejně tak s oprávněními Step-up on Cloud. Jestliže má Zákazník například pro související program IBM oprávnění pro 23 Spravovaných virtuálních serverů a rozhodne se zakoupit oprávnění pro 10 Průměrných spravovaných virtuálních serverů Step-up on Cloud, pak může Zákazník monitorovat 10 Průměrných spravovaných virtuálních serverů Step-up on Cloud z prostředí IBM on Cloud a 13 Spravovaných virtuálních serverů ze softwaru instalovaného na místě.

Step-up on Cloud nezahrnuje Softwarovou registraci a podporu pro program IBM. Zákazník prohlašuje, že získal příslušná (1) licenční oprávnění a (2) Softwarovou registraci a podporu pro související program(y) IBM. Během Období registrace Step-up on Cloud musí Zákazník udržovat aktuální Softwarovou registraci a podporu pro oprávnění k programu IBM využívaná ve spojení s oprávněními Step-up on. V případě, že Zákazníková licence na užívání souvisejícího(ch) programu(ů) IBM nebo jeho Softwarová registrace a podpora pro související program(y) IBM skončí, skončí také Zákazníková práva k užívání Step-Up on Cloud.

7.4 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 služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 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 Monitoring 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 stouto 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 on Cloud

Nabídka IBM Application Diagnostics on Cloud 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 stouto 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud poskytuje funkce koncovým uživatelům a 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 stouto 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 sledování transakcí (Transactions Tracking) mohou uživatelé identifikovat kritická místa výkonu aplikací napříč všemi monitorovanými prohlížeči, webovými servery a aplikačními servery.
- Umožňuje uživatelům zjistit praktické zkušenosti s aplikací z pohledu koncových uživatelů, a to včetně doby odezvy pro jednotlivé komponenty tak, jak ji vnímají koncoví uživatelé podporovaných prohlížečů na počítačích a mobilních zařízeních.

- 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 na řešení problémů v IBM SmartCloud Control Desk na základě výstrah IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podporuje integraci událostí IBM Application Performance Management on Cloud do IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud přináší pokročilé funkce monitorování, například sledování transakcí, monitorování mobilních zařízení a diagnostiku na úrovni kódu. Zahrnuje všechny funkce produktu IBM Application Performance Management a IBM Application Diagnostics, například:

- 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 stouto 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 sledování transakcí (Transactions Tracking) mohou uživatelé identifikovat kritická místa výkonu aplikací napříč všemi monitorovanými prohlížeči, webovými servery a aplikačními servery.
- Umožňuje uživatelům zjistit praktické zkušenosti s aplikací z pohledu koncových uživatelů, a to včetně doby odezvy pro jednotlivé komponenty tak, jak ji vnímají koncoví uživatelé podporovaných prohlížečů na počítačích a mobilních zařízeních.
- Umožňuje uživatelům prohlížet klíčové metriky stavu pro všechny monitorované prostředky.
- Umožňuje sledovat výkon až na úrovni kódu a zahrnuje klíčové diagnostické informace, jako jsou kontextová data a trasování zásobníku.
- Umožňuje uživatelům vytvářet a měnit prahové hodnoty za účelem vizuální identifikace problémů a přijímání výstrah.
- Podporuje automatické generování servisních požadavků na řešení problémů v IBM SmartCloud Control Desk na základě výstrah IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podporuje integraci událostí IBM Application Performance Management on Cloud do IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring rozšiřuje funkce IBM Monitoring o:

- Automatickou analýzu dat správy výkonu s cílem definovat výchozí "normální" chování.
- Upozornění operátora v případě, že se metrika odchýlí od této výchozí hodnoty zobrazením anomálie v uživatelském rozhraní APM.
- Možnost detailní analýzy anomálie včetně zahrnutí souvisejících metrik, aby operátor mohl rychleji nalézt hlavní příčinu.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud and IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced rozšiřuje funkce IBM Application Performance Management a IBM Application Performance Management Advanced o:

- Automatickou analýzu dat správy výkonu s cílem definovat výchozí "normální" chování.

- Upozornění operátora v případě, že se metrika odchýlí od této výchozí hodnoty zobrazením anomálie v uživatelském rozhraní APM.
- Možnost detailní analýzy anomálie včetně zahrnutí souvisejících metrik, aby operátor mohl rychleji nalézt hlavní příčinu.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud rozšiřuje funkce IBM Application Performance Management nebo IBM Application Performance Management Advanced o poskytnutí přehledu o dostupnosti a výkonnosti aplikací Zákazníka prostřednictvím syntetických transakcí spouštěných z několika míst po celém světě bez nutnosti instalace jakékoli infrastruktury.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud rozšiřuje funkce IBM Application Performance Management nebo IBM Application Performance Management Advanced o poskytnutí přehledu o dostupnosti a výkonnosti aplikací Zákazníka prostřednictvím syntetických transakcí spouštěných z několika míst po celém světě bez nutnosti instalace jakékoli infrastruktury.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud je zacílen na vysoce výkonné zpracování dat a analýz, je proto důležitá jeho optimální funkčnost. Přesně o to se stará IBM Monitoring Agent for SAP HANA, který poskytuje informace klíčové pro určení stavu a výkonnosti prostředí SAP HANA Zákazníka. Je k dispozici jako součást komponenty IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, která je nabízena jako doplněk k produktu IBM Application Performance Management (APM) on Cloud nebo IBM APM Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud je zacílen na vysoce výkonné zpracování dat a analýz, je proto důležitá jeho optimální funkčnost. Přesně o to se stará IBM Monitoring Agent for SAP HANA, který poskytuje informace klíčové pro určení stavu a výkonnosti prostředí SAP HANA Zákazníka. Je k dispozici jako součást komponenty IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, která je nabízena jako doplněk k produktu IBM Application Performance Management (APM) on Cloud nebo IBM APM Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud rovněž dokáže monitorovat výkonnost a dostupnost systému Hadoop Zákazníka a pomoci Zákazníkovi identifikovat a vyřešit potíže při zpracovávání a analyzování velkých sad dat. Tento rozšiřující balíček je nabízen jako doplněk k produktu IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud nebo IBM APM Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud rovněž dokáže monitorovat výkonnost a dostupnost systému Hadoop Zákazníka a pomoci Zákazníkovi identifikovat a vyřešit potíže při zpracovávání a analyzování velkých sad dat. Tento rozšiřující balíček je nabízen jako doplněk k produktu IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud nebo IBM APM Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud rovněž dokáže monitorovat výkonnost a dostupnost systému Hadoop Zákazníka a pomoci Zákazníkovi identifikovat a vyřešit potíže při zpracovávání a analyzování velkých sad dat. Tento rozšiřující balíček je nabízen jako doplněk k produktu IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud nebo IBM APM Advanced on Cloud.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování služby IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - události či příčiny, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nenese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 99,8 %	2 %
Méně než 98,8 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 432 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 432 minut Odstávky = 42 768 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,0% dostupnost během Smluvního měsíčního období
--	---

4. Výjimky

Tato dohoda o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato dohoda o úrovni služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.
- Služby, programy, aktivační software nebo agenty na klientských systémech nebo na systémech poskytovaných třetí stranou.