

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Performance Management on Cloud

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

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 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. Platobné metriky

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

- Priemerný počet riadených 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 dostupné pre fyzický server alebo pre fyzický server nerozdelený na oddiely. 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.
- Udalosť** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Udalosť predstavuje výskyt konkrétnej udalosti spracovanej službou IBM SaaS alebo súvisiacej s použitím služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať celkový počet Udalostí, ktoré sa vyskytnú počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

V prípade služby IBM Website Monitoring on Cloud bude udalosť predstavovať jeden krok vykonaný v rámci skriptu. Skripty spustené viackrát alebo s viacerými krokmi sa budú započítavať ako samostatné Udalosti.

3. Poplatky a fakturácia

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

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za nadmerné využívanie

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

4. Prístup do konta

Zákazník bude niesť zodpovednosť za zabezpečenie toho, že každý Užívateľ služby IBM SaaS bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník bude niesť zodpovednosť tiež za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať ku Kontu Užívateľa služby IBM SaaS alebo používať akúkoľvek službu IBM SaaS v mene Zákazníka.

5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

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 IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je 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 nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo obchodnému partnerovi IBM doručiť výpoveď najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred, v ktorej požiadava o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

5.3 Vyžadované obnovenie

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 bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM objednať nákup novej Doby predplatného.

6. Technická podpora

Počas Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom telefónu, e-mailov, diskusných fór online a portálu podpory služby IBM SaaS. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

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. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných 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 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

7.3 Obmedzenia Navýšenia

V prípade ponúk IBM on Cloud označených ako „Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov“ (ďalej len „Navýšenie služieb on Cloud“), musí Zákazník vopred získať príslušné licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM, ktorý je identifikovaný v názve ponuky Navýšenie služieb on Cloud. Napríklad Zákazník, ktorý zakúpi službu IBM Monitoring on Cloud Navýšenie pre existujúcich Zákazníkov IBM Tivoli Monitoring, musí mať licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM, teda pre program IBM Tivoli Monitoring. Oprávnenia Zákazníka pre službu Navýšenie služieb on Cloud nesmú presiahnuť oprávnenia Zákazníka pre súvisiaci program IBM.

Pri získavaní služby Navýšenia on služieb Cloud nesmie Zákazník použiť tie isté licenčné oprávnenia pre súvisiaci program IBM v rámci svojho lokálneho nainštalovaného prostredia a v službe Navýšenie služieb on Cloud. Napríklad, ak má Zákazník 23 oprávnení pre Riadený virtuálny server pre súvisiaci program IBM a rozhodne sa zakúpiť 10 oprávnení pre Priemerný počet virtuálnych serverov na Navýšenie služieb on Cloud, Zákazník môže monitorovať 10 jednotiek Priemerný počet virtuálnych serverov z prostredia Navýšenia služby on Cloud a 13 Riadených virtuálnych serverov z lokálne nainštalovaného softvéru.

Navýšenie služieb on Cloud nezahŕňa službu Registrácie a podpory pre súvisiaci program IBM. Zákazník prehlasuje, že získal príslušné (1) licenčné oprávnenia a (2) službu Registrácie a podpory pre súvisiace programy IBM. Počas Doby predplatného Navýšenia služby on Cloud musí Zákazník udržiavať aktuálnu službu Registrácie a podpory pre oprávnenia programu IBM, ktoré používa v súvislosti s oprávneniami pre Navýšenie služieb on Cloud. V prípade, že dôjde k ukončeniu licencie Zákazníka pre súvisiace

programy IBM alebo služby Registrácie a podpory Zákazníka pre súvisiace programy IBM, skončí sa aj právo Zákazníka na využívanie Navýšenia služby on Cloud.

7.4 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

Príloha A

1. IBM Monitoring on Cloud

Služba IBM Monitoring on Cloud zabezpečuje monitorovanie skúseností koncových užívateľov a prostriedkov s cieľom upozorniť užívateľov na problémy s aplikáciami a pomôcť im pri ich rýchlom a efektívnom riešení.

Užívatelia služby Monitoring môžu používať 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 on Cloud

Služba IBM Application Diagnostics on Cloud poskytuje podrobné diagnostické informácie s cieľom presne vymedziť hlavnú príčinu problémov s výkonnosťou aplikácií, aby sa 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 on Cloud

Služba IBM Application Performance Management on Cloud zabezpečuje monitorovanie skúseností koncových užívateľov, sledovanie transakcií a monitorovanie prostriedkov s cieľom upozorniť užívateľov na problémy s aplikáciami a pomôcť im pri 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 zobrazit' 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 aplikácii IBM SmartCloud Control Desk na základe výstrah zo služby IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podporuje integráciu udalostí služby IBM Application Performance Management on Cloud do produktu IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

Služba IBM Application Performance Management Advanced on Cloud poskytuje rozšírené schopnosti monitorovania, ako sú sledovanie transakcií, monitorovanie mobilných zariadení a diagnostika na úrovni kódu. Zahŕňa všetky funkcie služieb IBM Application Performance Management a IBM Application Diagnostics, ako napríklad:

- 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 zobrazit' kľúčové metriky stavu pre všetky monitorované prostriedky.
- Poskytuje podrobné informácie o výkone na úrovni kódu a zahŕňa kľúčové diagnostické informácie, ako sú údaje o kontexte a sledovania zásobníkov.
- Umožňuje užívateľom vytvárať a upravovať prahy na vizuálnu identifikáciu problémov a prijímanie upozornení.
- Podporuje automatické generovanie servisných požiadaviek pri riešení problémov v aplikácii IBM SmartCloud Control Desk na základe výstrah zo služby IBM Application Performance Management on Cloud.
- Podporuje integráciu udalostí služby IBM Application Performance Management on Cloud do produktu 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 rozširuje funkčnosť služby IBM Monitoring o:

- Automatickú analýzu údajov z procesu správy výkonnosti s cieľom definovať štandard pre „normálne“ správanie.
- Upozornenia operátora na odchýlenie metrik od štandardu vyvolaním anomálie v užívateľskom rozhraní APM.
- Umožnenie operátorovi analyzovať anomáliu vrátane prevzatia súvisiacich metrik, vďaka čomu môže rýchlejšie identifikovať hlavnú príčinu.

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

Služba IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced rozširuje funkcie služby IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced o:

- Automatickú analýzu údajov z procesu správy výkonnosti s cieľom definovať štandard pre „normálne“ správanie.
- Upozornenia operátora na odchýlenie metrik od štandardu vyvolaním anomálie v užívateľskom rozhraní APM.
- Umožnenie operátorovi analyzovať anomáliu vrátane prevzatia súvisiacich metrik, vďaka čomu môže rýchlejšie identifikovať hlavnú príčinu.

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

IBM Website Monitoring on Cloud rozširuje funkcie služby IBM Application Performance Management alebo IBM Application Performance Management Advanced o prehľad o dostupnosti a výkonnosti aplikácií Zákazníka prostredníctvom syntetických transakcií, ktoré sa vykonávajú z rozličných umiestnení po celom svete bez toho, že by Zákazník musel inštalovať akúkoľvek infraštruktúru.

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

IBM Website Monitoring on Cloud rozširuje funkcie služby IBM Application Performance Management alebo IBM Application Performance Management Advanced o prehľad o dostupnosti a výkonnosti aplikácií Zákazníka prostredníctvom syntetických transakcií, ktoré sa vykonávajú z rozličných umiestnení po celom svete bez toho, že by Zákazník musel inštalovať akúkoľvek infraštruktúru.

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

Cieľom služby IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud je poskytovať vysokovýkonné spracovanie údajov a analýzu, takže je kľúčové zabezpečiť jej optimálnu výkonnosť. A presne to umožňuje služba IBM Monitoring Agent for SAP HANA poskytujúca kľúčové informácie o stave a výkonnosti prostredia SAP HANA Zákazníka. Táto služba je k dispozícii v rámci súčasti IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, ktorá sa ponúka ako doplnok k službe IBM Application Performance Management (APM) on Cloud alebo IBM APM Advanced on Cloud.

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

Cieľom služby IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud je poskytovať vysokovýkonné spracovanie údajov a analýzu, takže je kľúčové zabezpečiť jej optimálnu výkonnosť. A presne to umožňuje služba IBM Monitoring Agent for SAP HANA poskytujúca kľúčové informácie o stave a výkonnosti prostredia SAP HANA Zákazníka. Táto služba je k dispozícii v rámci súčasti IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, ktorá sa ponúka ako doplnok k službe IBM Application Performance Management (APM) on Cloud alebo IBM APM Advanced on Cloud.

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

Služba IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud dokáže tiež monitorovať výkon a dostupnosť systému Hadoop Zákazníka, čím mu pomáha pri identifikácii a riešení problémov a zároveň zabezpečuje spracovanie a analýzu veľkých objemov údajov. Tento rozširujúci balík sa ponúka ako doplnok k službe IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud alebo IBM APM Advanced on Cloud.

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

Služba IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud dokáže tiež monitorovať výkon a dostupnosť systému Hadoop Zákazníka, čím mu pomáha pri identifikácii a riešení problémov a zároveň zabezpečuje spracovanie a analýzu veľkých objemov údajov. Tento rozširujúci balík s ponúka ako doplnok k službe IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud alebo IBM APM Advanced on Cloud.

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

Služba IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud dokáže tiež monitorovať výkon a dostupnosť systému Hadoop Zákazníka, čím mu pomáha pri identifikácii a riešení problémov a zároveň zabezpečuje spracovanie a analýzu veľkých objemov údajov. Tento rozširujúci balík s ponúka ako doplnok k službe IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud alebo IBM APM Advanced on Cloud.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

1. Vymedzenie pojmov

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Zákazníkom adresovanej IBM v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe,
 - Udalosti alebo príčiny, ktoré sú mimo kontrolu spoločnosti IBM (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany,
 - nespĺnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka,
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM,
- e. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Reklamáciu, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Reklamácie.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže podať Reklamácie súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými službami IBM SaaS v balíku služieb za ľubovoľný Zmluvný mesiac.

- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmie prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí IBM za službu IBM SaaS.

3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	5 %
Menej ako 95,0 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: celkovo 432 minút Doby výpadku počas Zmluvného mesiaca

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 432 minút Doby výpadku = 42 768 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca
--	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IBM. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- Neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí.
- Reklamácie podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými osobami zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS.
- Služby, programy, aktivačný softvér alebo agentov spustených v systémoch klienta alebo v systémoch poskytnutých tretími stranami.