

## IBM Performance Management on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu 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 službu 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 služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby 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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure 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 a 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 Zákaznickém 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 posouzen 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 podle sazby uvedené 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. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

### 6. Technická podpora

Během období registrace a poté, co 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 ustanovení těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémech 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	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> 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	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> 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	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

## **7. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS**

### **7.1 Dodržování požadavků vyplývajících z Pravidel 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 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 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 a 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 poskytnutí vysoce výkonného zpracování údajů a analýz, proto je důležité zajistit 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 poskytnutí vysoce výkonného zpracování údajů a analýz, proto je důležité zajistit 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.

**14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorování pro řešení Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

**15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorování pro řešení Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

**16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorování pro řešení Citrix Virtual Desktop Infrastructure.



## Příloha B

IBM poskytuje pro IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

### 2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% 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 %

\* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 432 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

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

Služby, programy, aktivační software nebo agenty v systémech Zákazníka nebo v systémech poskytovaných třetí stranou nemají na kredit za porušení úrovně dostupnosti služeb nárok.