



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

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. 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
- 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. 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 priestorov, 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 Udaloostí, 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 Udaloosti.

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 prekročenie limitu

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. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

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.

Stupeň Závažnosti	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
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 údajov 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 údaje 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 údaje 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 údajov 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 údajom, 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 prehliadačov 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 s 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.

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

Služba IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorovanie pre riešenia Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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

Služba IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorovanie pre riešenia Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

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

Služba IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud poskytuje monitorovanie pre riešenia Citrix Virtual Desktop Infrastructure.

Podmienky používania IBM – Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS podľa Potvrdenia o oprávnení. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nepovažuje za záruku. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa vzťahuje len na Zákazníka a výhradne na použitie služby v produkčných prostrediach.

1. Kredity za nedostupnosť

Zákazník musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so Závažnosťou 1 do 24 hodín od prvého zistenia, že nejaká udalosť mala dopad na využívanie služby IBM SaaS. Zákazník musí v primeranej miere spolupracovať s IBM pri diagnostike a riešení problému.

Zákazník musí za účelom uplatnenia reklamácie odoslať lístok podpory o nespĺnení Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb najneskôr do troch pracovných dní po skončení zmluvného mesiaca.

Kompenciáciou za opodstatnenú reklamáciu bude dobropis vzťahujúci sa na budúcu faktúru za službu IBM SaaS udelený podľa doby, počas ktorej nebolo dostupné spracovanie na produkčných systémoch pre službu IBM SaaS (ďalej len „Doba výpadku“). Doba výpadku sa meria od času, kedy Zákazník nahlási udalosť, do času, kedy sa obnoví funkčnosť služby IBM SaaS, pričom nezahŕňa trvanie plánovanej alebo oznámenej nedostupnosti v dôsledku údržby služby, nedostupnosti z príčin, ktoré IBM nedokáže ovplyvniť, nedostupnosti v dôsledku problémov s obsahom alebo technológiami alebo návrhov alebo pokynov Zákazníka, nedostupnosti v dôsledku nepodporovaných konfigurácií systémov a platforiem alebo iných pochybení zo strany Zákazníka alebo v dôsledku bezpečnostných incidentov spôsobených Zákazníkom alebo testovania bezpečnosti zo strany Zákazníka. IBM udelí kompenzácie v najvyššej možnej výške s ohľadom na kumulatívnu dostupnosť služby IBM SaaS počas zmluvného mesiaca podľa nižšie uvedenej tabuľky. Celková výška kompenzácií za ľubovoľný zmluvný mesiac nesmie presiahnuť 10 percent jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku za službu IBM SaaS.

2. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dostupnosť počas zmluvného mesiaca	Kompensácia (% mesačného predplatného* za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
Menej ako 99,8 %	2 %
Menej ako 98,8 %	5 %
Menej ako 95,0%	10 %

* Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od obchodného partnera IBM, mesačné predplatné sa vypočíta na základe cenníkovej ceny služby IBM SaaS, ktorá bude v platnosti počas Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie, pri zľave 50 %. IBM poskytne zľavu priamo Zákazníkovi.

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadrí ako percento, sa vypočíta ako: celkový počet minút v zmluvnom mesiaci mínus celkový počet minút Doby výpadku v zmluvnom mesiaci delené 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/> 43 200 celkových minút	= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 99,0 % počas Zmluvného mesiaca
--	---

Pre služby, programy, aktivačný softvér alebo agentov spustených v systémoch klienta alebo v systémoch poskytnutých tretími stranami sa nebude poskytovať Kredit za nedostupnosť za dostupnosť.