

## Popis služeb IBM Cloud Service IBM Performance Management (SaaS)

Níže je uveden Popis služeb pro Vaši Objednávku:

### 1. Popis služeb Cloud Service

Články 1.1 až 1.3 níže popisují základní nabídky, které si můžete objednat, chcete-li používat Cloud Service. Vámi objednané nabídky jsou uvedeny ve Vašem Dokumentu objednávky. Pro účely této služby Cloud Service bude Dokument objednávky obsahovat Cenovou nabídku, kterou Vám IBM předloží, a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement), který obdržíte od IBM jako potvrzení o poskytování služby Cloud Service a který bude uvádět datum zahájení a ukončení poskytování služby Cloud Service.

#### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) 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 Entry 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 s touto 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.

#### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) 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 s touto 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.

#### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) 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 s touto 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 (SaaS).
- Podporuje integraci událostí IBM Application Performance Management (SaaS) do IBM Tivoli Netcool OMNibus.

## 2. Popis zabezpečení

IBM implementuje a dodržuje postupy a procedury popsané v tomto článku.

### 2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby zaměstnanci, kteří poskytují podporu datovým střediskům, byli proškoleni v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí. Máme tým, který odpovídá za zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní incidenty IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

### 2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům zákazníka, je-li vyžadován, je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace povinností. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům zákazníka se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů.

### 2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy operačního systému a aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v nastavení brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje prostředky v datových střediscích 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

### 2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, centrální provádění analýzy, zasilání výstražných zpráv a tvorbu sestav. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

### 2.5 Fyzické zabezpečení

IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení neoprávněného fyzického přístupu do datových středisek IBM. Přístup do datových středisek IBM je možný pouze omezenými přístupovými body, pro něž platí režim dvouúrovňového ověření a které jsou monitorovány sledovacími kamerami. Přístup je umožněn pouze oprávněným pracovníkům s povoleným přístupem.

Operátoři ověří povolení k přístupu a vydají přístupovou kartu umožňující nezbytný přístup. Zaměstnanci, jimž byly vydány takové přístupové karty, musí odevzdat ostatní přístupové karty a po dobu jejich činnosti smí mít u sebe pouze přístupové karty pro přístup do datového střediska. Používání přístupových karet je evidováno. Návštěvníci, kteří nejsou pracovníky IBM, jsou při vstupu do budovy zaregistrováni a po budovách se pohybují v doprovodu. Zásobovací a nakládací oblasti a další místa, jimiž mohou do prostor vniknout neoprávněné osoby, jsou hlídány a izolovány.

## 2.6 Dodržování požadavků

IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochranou soukromí z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a zaměstnanci prodejce absolvují jednou ročně školení pro zaměstnance zaměřené na zabezpečení a zvyšování povědomí o zabezpečení. Zaměstnancům jsou vždy jednou ročně připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

## 3. Závazek týkající se úrovně služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb ("SLA"). Berete na vědomí, že úroveň služeb SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

### 3.1 Definice

- a. "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- b. "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- c. "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě úrovně služeb SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- d. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služeb, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- e. "Zákazník" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který má v okamžiku, kdy uplatní Nárok, oprávnění k užívání Služeb a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- f. "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy jakýkoli uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
  - Plánované odstávky systému;
  - vyšší moci;
  - problémů s aplikacemi, integrací, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
  - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
  - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám.
  - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- g. "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- h. "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- i. "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby nebo aktualizace systému, jako je například - nikoli však pouze - situace, kdy je zaváděna nová verze nebo aplikována oprava či oprava typu hotfix.

- j. "Služby" označují produktivní instanci IBM Performance Management (SaaS), na kterou se vztahuje tato SLA, jak je uvedeno na první straně tohoto Popisu služeb. Tato úroveň služeb SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.
- k. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě o úrovni služeb SLA.

### 3.2 Plnění AC

- a. Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost (dále definován jako "Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.
- b. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.
- d. V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkovou kombinovanou Odstávku. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- e. U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za služby Bundled Services, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte uplatnit pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- f. Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.
- g. IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.
- h. **PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.**

### 3.3 Úrovně služeb

Dostupnost Služby v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnost (během Smluvního měsíčního období)	Plnění AC (% 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	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,0 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	

### 3.4 Výjimky

Tato úroveň služeb SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní instance, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroucení systému, školení, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho uživatelé typu Host a účastníci Služeb.
- Služby, programy, aktivační software nebo agenty spouštěné na systémech zákazníka nebo na systémech poskytovaných třetí stranou.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.

## 4. Oprávnění a informace o fakturaci

### 4.1 Metriky poplatků

Nabídky Cloud Service jsou prodávány v souladu s následující(mi) metrikou(ami):

- Průměrný spravovaný virtuální server je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. 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 takový počet oprávnění pro Průměrný spravovaný virtuální server, který je postačující pro pokrytí průměrného počtu Virtuálních serverů spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu objednávky.

### 4.2 Poplatky a fakturace

Výše platby za Cloud Service je specifikována v Dokumentu objednávky.

### 4.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc představuje poměrnou denní sazbu. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy jste byli společností IBM informováni o tom, že Vám byl udělen přístup k nabídce Cloud Service.

### 4.4 Poplatky za překročení limitu

Jestliže Vaše skutečné užívání Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude Vám vyfakturován poplatek za překročení limitu, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky.

## 5. Smluvní období a možnost prodloužení

### 5.1 Smluvní období

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy Vám IBM oznámí, že Vám byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu objednávky. V Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), který je součástí Dokumentu objednávky, bude potvrzeno přesné datum začátku a konce smluvního období. V průběhu smluvního období jste oprávněni zvýšit Vaši úroveň užívání Cloud Service. Chcete-li tak učinit, obraťte se na IBM nebo na svého Obchodního partnera IBM. Zvýšenou úroveň užívání potvrdíme v Dokumentu objednávky.

## 5.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

Ve Vašem Dokumentu objednávky je pro smluvní období určena jedna z následujících voleb, která uvádí, zda na konci smluvního období bude služba Cloud Service prodloužena:

### 5.2.1 Automatické prodloužení

Jestliže je ve Vašem Dokumentu objednávky uvedeno automatické prodloužení, jste oprávněni vypovědět končící smluvní období pro poskytování služby Cloud Service prostřednictvím písemné výpovědi zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu objednávky. Neobdrží-li IBM nebo Váš Obchodní partner IBM takovou výpověď do data ukončení smluvního období, bude končící smluvní období automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu smluvnímu období uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

### 5.2.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu objednávky uvedena pokračující fakturace, budete mít po ukončení smluvního období i nadále přístup ke Cloud Service a užívání Cloud Service Vám bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chcete-li ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musíte zaslat IBM nebo svému Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Poté, co bude zrušen Váš přístup, budou Vám vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

### 5.2.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Dokumentu objednávky pro prodloužení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Váš přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Chcete-li pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musíte svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM zaslat objednávku za účelem zakoupení nového registračního období.

## 6. Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována během Období registrace.

**Provozní doba portálu Support & SaaS Support Portal je uvedena níže:**

8:00 – 20:00 EST (Východního standardního času USA), pondělí - pátek (vyjma státních svátků)

Zákaznická linka podpory: 1-855-221-1166 v USA

E-mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému:**

Podpora po pracovní době a podpora v případě selhání systému je poskytována během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

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 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. Aktivační software

Tato nabídka Cloud Service může zahrnovat aktivační software. Aktivační software smíte používat pouze ve spojení s Vaším užíváním Cloud Service, a to po celou dobu poskytování služby Cloud Service. V rozsahu, v němž aktivační software obsahuje vzorový kód, máte dodatečné právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je v souladu s uděleným právem. Aktivační software je poskytován v souladu s úrovní služeb SLA (je-li nějaká) jako komponenta služby Cloud Service a vztahuje(i) se na něj příslušná(é) licenční smlouva(y).

Tato nabídka Cloud Service zahrnuje následující aktivační software dodaný IBM: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNibus a Response Time Monitoring Agent. V průběhu času může dojít k doplnění dalších agentů, na které se budou vztahovat podmínky této Smlouvy.

Pro nabídky IBM SaaS označené jako "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS") poskytuje IBM následující aktivační software: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## 8. Další informace

### 8.1 Omezení týkající se nabídky Step up

V případě nabídek IBM SaaS označených jako "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS") musí mít zákazník již zakoupena příslušná licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM, jak je uveden v názvu nabídky Step-up SaaS. Například Zákazník, který si zakoupí IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers, musí mít licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM Tivoli Monitoring. Zákazníková oprávnění ke Step-up SaaS nesmí překročit jeho oprávnění k souvisejícímu programu IBM.

V případě zakoupení Step-up SaaS nesmí Zákazník tatáž licenční oprávnění k souvisejícímu programu IBM využívat v rámci svého prostředí nainstalovaného na místě a současně s oprávněními Step-up SaaS. Jestliže má Zákazník například 23 oprávnění pro Spravovaný virtuální server k souvisejícímu programu a rozhodne se nakoupit 10 oprávnění Step-up SaaS pro Průměrný spravovaný virtuální server, může Zákazník monitorovat 10 Průměrných spravovaných virtuálních serverů Step-up SaaS z prostředí IBM SaaS a 13 Spravovaných virtuálních serverů ze softwaru nainstalovaného na místě.

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

### 8.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) jste uvedli jako místo, kde využíváte výhod služeb Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby Cloud Service uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže byste IBM poskytli doplňující informace. Nesete odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.