

IBM Cloud Application Performance Management

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

Služba IBM Cloud Application Performance Management (APM) je navržena pro inteligentní monitorování, analýzu a správu cloudových, místních a hybridních aplikací a infrastruktury IT. Umožňuje monitorování uživatelských zkušeností a pomáhá při zlepšování stability infrastruktur aplikací tím, že pomáhá rychle identifikovat základní příčiny problémů, aby bylo možné proaktivně zabránit výpadkům a zachovat spokojenost zákazníků. Klíčové výhody zahrnují:

- Pomoc s pochopením výkonu aplikace z hlediska uživatele.
- Seznámení se s tím, jaký výkon aplikace podává během skutečných obchodních transakcí.
- Pomoc s diagnostikou základních příčin kritických míst a snížení výkonu.
- Získání poznatků pro správu dynamických trendů.
- Zjištění komponent aplikace v systémovém prostředí.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Tato služba Cloud Service umožňuje monitorování prostředků s cílem upozornit uživatele na problémy s infrastrukturou týkající se aplikací a pomoci jim tyto problémy rychle a efektivně vyřešit.

IBM Cloud Application Performance Management, Base zahrnuje 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 klíčové ukazatele výkonnosti pro komponenty spojené s touto aplikací.
- Automaticky zjišťuje a definuje strukturu aplikace, kterou lze měnit nebo odstranit.
- Automaticky nainstaluje a nakonfiguruje agenty, přičemž je nutný pouze drobný 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.
- Podporuje automatické generování servisních požadavků v IBM Control Desk na řešení problémů na základě výstrah IBM Cloud Application Performance Management.
- Podporuje integraci událostí IBM Cloud Application Performance Management do IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Tato služba Cloud Service přináší pokročilé funkce monitorování, například sledování transakcí, monitorování zkušeností koncového uživatele a diagnostiku na úrovni kódu. Zahrnuje všechny funkce produktu IBM Cloud Application Performance Management, Base plus následující:

- 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 sledovat výkon až na úrovni kódu a zahrnuje klíčové diagnostické informace, jako jsou kontextová data a trasování zásobníku.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Oprávnění k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service prostřednictvím cloudu nebo nainstalovat lokální software (tj. "Program IBM"). Program IBM, který je součástí tohoto oprávnění, je IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Zákazník může používat Program IBM a získá přístup k technické podpoře a upgradům Programu IBM, dokud bude mít Zákazník předplatné služby Cloud Service.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Oprávnění k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service prostřednictvím cloudu nebo nainstalovat lokální software (tj. "Program IBM"). Program IBM, který je součástí tohoto oprávnění, je IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Zákazník může používat Program IBM a získá přístup k technické podpoře a upgradům Programu IBM, dokud bude mít Zákazník předplatné služby Cloud Service.

1.5 Volitelné služby

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací i sledování transakcí a diagnostické informace o některých komponentách. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování komponent infrastruktury aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service rozšiřuje funkce produktů IBM Cloud Application Performance Management, Base nebo IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o následující funkce:

- Automatická analýza 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.

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service rozšiřuje funkce produktů IBM Cloud Application Performance Management, Advanced nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid:

- Automatická analýza 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.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service nabízí rozšířené syntetické monitorování webových aplikací z různých bodů přítomných po celém světě a Zákazníkům umožňuje:

- Monitorovat dobu činnosti a dobu odezvy aplikací Zákazníka ve frekvenci až každou minutu z několika zeměpisných míst po celém světě.
- Spouštět syntetické testy pro měření výkonu zatížení webových stránek, volání API a simulované toky uživatele prostřednictvím skriptovaných interakcí s prohlížečem pomocí produktu Selenium.
- Používat vodopádovou analýzu jako pomůcku pro přesné určení kroku selhání na základě problémů, jako jsou přerušovaná vedení, velké obrázky, pomalé vyhledávání nebo externí žádosti.
- Diagnostikovat problémy s pomocí automatických snímků obrazovky selhání prohlížeče a zobrazení statistik historického výkonu.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack využívá stávající agenty monitorování sálového počítače IBM OMEGAMON Zákazníka k poskytování zobrazení komponent aplikací na bázi z/OS. To podnikům umožňuje sledovat zdraví komponent z/OS kritických aplikací společně se všemi ostatními komponentami aplikace z hlediska vlastníka aplikace.

z Systems Extension Pack je nabízen jako doplněk buď k IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Používání tohoto rozšiřujícího balíčku vyžaduje navíc oprávnění k jedné (či několika) nabídkám IBM OMEGAMON on z Systems. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

z Systems Extension Pack umožňuje:

- zobrazení metriky monitorování z/OS v panelu dashboard IBM Cloud Application Performance Management a
- konzistenci dat mezi uživatelskými rozhraními z/OS OMEGAMON pro operátory z Systems a předmětnými odborníky, a uživatelskými rozhraními IBM Cloud Application Performance Management pro vlastníky aplikací a operace IT.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací i sledování transakcí a diagnostické informace o některých komponentách. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování komponent infrastruktury aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tuto službu Cloud Service lze využívat ke zpracovávání obsahu, který zahrnuje osobní údaje, pokud Zákazník jako správce dat rozhodne, že technická a organizační bezpečnostní opatření jsou přiměřená rizikům spojeným se zpracováním a povahou údajů, které je třeba chránit. Zákazník uznává, že tato služba Cloud Service nenabízí funkce pro ochranu citlivých osobních údajů nebo údajů, na něž se vztahují další regulační požadavky. Zákazník potvrzuje, že společnost IBM nezná typy údajů, které byly zahrnuty do obsahu, a že neprovádí posouzení vhodnosti služby Cloud Service nebo uplatněných bezpečnostních ochranných opatření.

2.1 Funkce zabezpečení a odpovědnost

Služba Cloud Service zahrnuje následující bezpečnostní funkce:

Služba Cloud Service šifruje obsah dat během přenosu dat mimo síť IBM. Služba Cloud Service nešifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat.

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby Cloud Service v datovém středisku ve Spojených státech, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service 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.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. 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 Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service 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 služby Cloud Service 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 Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompence (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, 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.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů, chatu, e-mailem a telefonicky. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- 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 dostatečný počet oprávnění pro Průměrný spravovaný virtuální server, který bude pokrývat průměrný počet Virtuálních serverů spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření specifikovaného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).
- Milion položek je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Položka je výskyt specifické položky, která je zpracovávána, spravována nebo souvisí s použitím Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Položky zpracováváné a spravované službou Cloud Service nebo související s použitím služby Cloud Service, zaokrouhloeno na další jeden Milion, během období měření specifikovaného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service jsou Položky označeny "Datové body". Datové body se vypočítávají takto: pokud se provádí **T** testů syntetického monitorování z **L** lokalit, a to každých **M** minut, počet Datových bodů za měsíc = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. V případě jednoduchých testů (volání rozhraní API a webových adres URL prostřednictvím HTTP) 1 instance jednoduchého testu = 1 Datový bod. V případě rozšířených testů (načítání webových stránek, uživatelské toky v prohlížeči pomocí skriptů Selenium, skriptované posloupnosti rozhraní REST API) 1 instance rozšířeného testu = 100 Datových bodů. Zákazník může příslušný balík Milionu datových bodů vyčerpat v libovolné kombinaci jednoduchých a rozšířených testů.

5.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service 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 služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

7.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "tak, jak je".

7.3 Zálohování

Zálohy produktivních instancí jsou prováděny denně. IBM uchová záložní kopii dat Zákazníka po maximální dobu 1 den pro produktivní instance, neboť jsou každý den průběžně odebírány a přepisovány. Zákazník nese odpovědnost za takovou konfiguraci zabezpečení nabídky Cloud Service, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a zároveň bere na vědomí, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit, přičemž za tuto činnost, je-li relevantní, mohou být účtovány poplatky.

7.4 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy.

7.5 Zotavení z havárie

V případě závažného narušení systému způsobeného přírodní katastrofou (např. požárem, zemětřesením, povodní atd.) IBM provede zotavení z havárie s vynaložením komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka s cílovou dobou zotavení 72 hodin. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.