

IBM Cloud Application Performance Management

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica la parte contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Cloud Application Performance Management (APM) è stato progettato per monitorare, analizzare e gestire il cloud in modo intelligente, su applicazioni e infrastrutture IT in sede e ibride. Consente di monitorare l'esperienza utente e aiuta a migliorare la stabilità delle infrastrutture di applicazioni aiutando ad identificare rapidamente la causa principale dei problemi per prevenire in modo proattivo le interruzioni e mantenere gli utenti soddisfatti. I vantaggi principali sono:

- aiutare a conoscere le prestazioni delle applicazioni dalla prospettiva dell'utente.
- Osservare le prestazioni di un'applicazione durante le transazioni aziendali attuali.
- Aiutare ad eseguire la diagnosi delle cause principali di situazioni di "collo di bottiglia" e deterioramento delle prestazioni.
- Ottenere approfondimenti per gestire i trend dinamici.
- Individuare i componenti applicativi negli ambienti dei sistemi.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Questo Servizio Cloud fornisce il monitoraggio delle risorse per segnalare agli utenti i problemi riguardanti l'infrastruttura applicativa e aiutarli a risolvere tali problemi rapidamente e in modo efficace.

IBM Cloud Application Performance Management, Base ha le seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI (Key Performance Indicator) per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent con un minimo intervento manuale richiesto..
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione, con i tempi di risposta suddivisi tra i componenti.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali delle condizioni in cui si trovano tutte le risorse monitorate.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché possano individuare i problemi mediante la visualizzazione dei relativi avvisi.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di assistenza di IBM Control Desk in relazione ad un problema in base agli avvisi di IBM Cloud Application Performance Management.
- Supporta l'integrazione degli eventi IBM Cloud Application Performance Management all'interno di IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Questo Servizio Cloud fornisce funzionalità di monitoraggio avanzate come, ad esempio, il tracciamento delle transazioni, il monitoraggio dell'esperienza utente e la diagnostica a livello di codice. Include tutte le funzionalità dell'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base, oltre a quanto di seguito specificato:

- Con il Tracciamento delle Transazioni, gli utenti possono risalire ai colli di bottiglia nelle prestazioni delle applicazioni su tutti i browser monitorati, i server web ed i server delle applicazioni.
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione con i tempi di risposta degli utenti dei dispositivi mobili supportati e dei browser per desktop suddivisi su tutto il componente.

- Suddivide le prestazioni fino al livello di codice e include le informazioni diagnostiche principali come, ad esempio, i dati di contesto e l'analisi dello stack.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

La titolarità per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software on-premise (ad esempio, "Programma IBM"). Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Il Cliente potrà utilizzare il Programma IBM e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma IBM fintantoché il Cliente continuerà a sottoscrivere l'abbonamento al Servizio Cloud.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

La titolarità per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software on-premise (ad esempio, "Programma IBM"). Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Il Cliente potrà utilizzare il Programma IBM e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma IBM fintantoché il Cliente continuerà a sottoscrivere l'abbonamento al Servizio Cloud.

1.5 Servizi Opzionali

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative, nonché il tracciamento delle transazioni e le informazioni diagnostiche per alcuni componenti. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio dei componenti di infrastrutture applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

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

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud estende la funzionalità di IBM Cloud Application Performance Management, Base o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid tramite:

- analisi automatica dei dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- Avvisando un operatore quando le metriche si discostano da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

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

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La

titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud estende la funzionalità di IBM Cloud Application Performance Management, Advanced o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid tramite:

- analisi automatica dei dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- Avvisando un operatore quando le metriche si discostano da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud fornisce il monitoraggio sintetico avanzato di applicazioni web da più punti di presenza nel mondo e consente ai Clienti di:

- monitorare il tempo di attività e il tempo di risposta delle applicazioni del Cliente ogni minuto, da diverse località geografiche in tutto il mondo.
- Eseguire test sintetici per misurare le prestazioni dei carichi delle pagine web, delle chiamate API e dei flussi utente simulati tramite le interazioni di script dei browser, utilizzando Selenium.
- Utilizzare l'analisi a cascata per aiutare a individuare con precisione la fase esatta del malfunzionamento derivante da problemi come, ad esempio, i collegamenti interrotti, immagini di grandi dimensioni, ricerche lente o richieste esterne.
- Eseguire la diagnosi dei problemi con istantanee automatiche delle schermate di malfunzionamenti del browser e visualizzazione di statistiche delle prestazioni cronologiche.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack utilizza gli agent di monitoraggio esistenti del mainframe IBM OMEGAMON del Cliente per fornire le viste dei componenti applicativi basati su z/OS. Ciò consente alle aziende, dalla prospettiva del responsabile di un'applicazione, di vedere lo stato dei componenti z/OS di applicazioni critiche insieme a tutti gli altri relativi componenti.

z Systems Extension Pack è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Inoltre, l'utilizzo dell'extension pack richiede la titolarità per uno (o più) IBM OMEGAMON sulle offerte z Systems. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

z Systems Extension Pack consente di:

- visualizzare le metriche di monitoraggio z/OS nel dashboard IBM Cloud Application Performance Management; e
- congruenza dei dati tra le interfacce utente z/OS OMEGAMON per gli operatori e gli SME (Subject Matter Expert) z Systems, le interfacce utente IBM Cloud Application Performance Management per i responsabili delle applicazioni e le operazioni IT.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative, nonché il tracciamento delle transazioni e le informazioni diagnostiche per alcuni componenti. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio dei componenti di infrastrutture applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e tutela dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e tutela dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate in relazione ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di contenuto che includa dati sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può operare alcuna valutazione circa l'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati all'esterno della rete IBM. Il Servizio Cloud esegue la crittografia di contenuto 'dormiente' quando in attesa della trasmissione dei dati.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- a. Media dei Server Virtuali Gestiti è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un server è un elaboratore fisico, che è costituito da unità di elaborazione, dalla memoria e dalle funzionalità di input/output ed esegue procedure, comandi, o le applicazioni richiesti per uno o più utenti, oppure per dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre attrezzature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) che abbia i componenti richiesti, è considerato esso stesso un server separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un server fisico o un server fisico non partizionato. È necessario ottenere titolarità per la Media dei Server Virtuali Gestiti sufficienti a coprire il numero medio di Server Virtuali gestiti dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente.
- b. "Milioni di Elementi" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud, arrotondato al Milione successivo, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, gli Elementi sono denominati "Punti Dati". I Punti Dati sono calcolati come segue: se i test di monitoraggio sintetici **T** vengono eseguiti dalle sedi **L**, ogni **M** minuti, il numero di Punti Dati al mese = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. Per i test semplici (chiamate HTTP alle API e URL web) 1 istanza di test semplice = 1 Punto Dati. Per i test avanzati (caricamenti di pagine web, script di flussi utente del browser tramite Selenium, sequenze di script REST API) 1 istanza di test avanzato = 100 Punti Dati. Il Cliente può utilizzare il proprio bundle di Milioni di Punti Dati verso una combinazione di test semplici e avanzati.

5.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le istanze di produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 1 giorno per le istanze di produzione, in quanto viene effettuata continuamente e sovrascritta ogni giorno. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e qualora i dati vengano cancellati, il Cliente riconosce e accetta che IBM non è tenuta a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività potrebbe addebitare dei corrispettivi.

7.4 Scadenza del Servizio Cloud

I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato.

7.5 Disaster Recovery

Nel caso in cui si verifichi un'interruzione grave del sistema, causata da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.), il servizio di disaster recovery sarà eseguito con l'impegno di svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati di produzione del Cliente con un obiettivo di ripristino di 72 ore. Questa non è una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Firma e timbro del Cliente

Data: