

IBM Cloud Application Performance Management

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

Storitev IBM Cloud Application Performance Management (APM) je zasnovana za inteligentno spremljanje, analizo ter upravljanje aplikacij v oblaku, na mestu uporabe in hibridnih aplikacij ter infrastrukture IT. Omogoča spremljanje uporabniške izkušnje ter izboljšuje stabilnost aplikacijskih infrastruktur s hitrim prepoznavanjem glavnih vzrokov težav, s čimer proaktivno preprečuje izpade delovanja in zagotavlja zadovoljstvo uporabnikov. Ključne prednosti vključujejo:

- pomoč pri razumevanju zmogljivosti aplikacije s perspektive uporabnika,
- spremljanje delovanja aplikacije med dejanskimi poslovnimi transakcijami,
- pomoč pri diagnosticiranju glavnih vzrokov za ozka grla in poslabšanje zmogljivosti,
- pridobivanje vpogledov za upravljanje dinamičnih trendov,
- odkrivanje komponent aplikacij v sistemskih okoljih.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Ta storitev v oblaku omogoča nadzor virov z opozarjanjem uporabnikov na težave z infrastrukturo, ki se zaveda aplikacij, ter jih pomaga hitro in učinkovito odpraviti.

IBM Cloud Application Performance Management, Base ponuja naslednje funkcije:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) omogoča uporabnikom ogled zdravja aplikacij in podrobnejšo razčlenitev za ogled podrobnejših informacij, na primer povezanih dogodkov in ključnih indikatorjev uspešnosti (KPI) za komponente, povezane s to aplikacijo.
- Samodejno odkriva in definira strukturo aplikacije, ki se lahko spremeni ali odstrani.
- Samodejno namesti in konfigurira agente, z minimalnim potrebnim ročnim posredovanjem.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Uporabnikom omogoča ogled ključnih metrik stanja za vse nadzorovane vire.
- Uporabnikom omogoča izdelavo in spreminjanje pragov za vizualno identifikacijo težav in prejetje opozoril.
- Podpira samodejno generiranje zahtev storitve IBM Control Desk za težavo na podlagi opozoril storitve IBM Cloud Application Performance Management.
- Podpira integracijo dogodkov IBM Cloud Application Performance Management v IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Storitev v oblaku ponuja možnost naprednega nadzora, kot je sledenje transakcijam, nadzor izkušnje končnih uporabnikov in diagnosticiranje na ravni kode. Zajema vse zmožnosti iz storitve IBM Cloud Application Performance Management, Base, dodatno pa še naslednje:

- S sledenjem transakcijam lahko uporabniki prepoznajo ozka grla zmogljivosti aplikacij v vseh nadzorovanih brskalnikih, spletnih strežnikih in aplikacijskih strežnikih.
- Uporabnikom omogoča prepoznavanje prave izkušnje končnega uporabnika za aplikacijo z odzivnim časom, kot ga vidijo uporabniki podprtega mobilnega in namiznega brskalnika, razdeljenim po posameznih komponentah.
- Razčleni zmogljivost do ravni kode in vključuje ključne diagnostične informacije, kot so podatki o kontekstu in sledenje skladom.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Pooblastilo za ponudbo IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku prek oblaka ali lokalno namestitev programske opreme (tj. "IBM-ov program"). IBM-ov program, vključen v to pooblastilo, je IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Naročnik lahko uporablja IBM-ov program in dostopa do tehnične podpore ter nadgradenj IBM-ovega programa, dokler je naročnik storitev v oblaku.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Pooblastilo za ponudbo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku prek oblaka ali lokalno namestitev programske opreme (tj. "IBM-ov program"). IBM-ov program, vključen v to pooblastilo, je IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Naročnik lahko uporablja IBM-ov program in dostopa do tehnične podpore ter nadgradenj IBM-ovega programa, dokler je naročnik storitev v oblaku.

1.5 Izbirne storitve

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje aplikacijskih virov. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje aplikacijskih virov ter tudi sledenje transakcij in diagnostične informacije za nekatere komponente. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje komponent infrastrukture v aplikacijah. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

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

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base in IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Pooblastilo za ta dodatek k ponudbi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku izključno prek oblaka, saj ni na voljo primerljivega dodatka za lokalno namestitev.

Ta storitev v oblaku razširja zmožnost storitve IBM Cloud Application Performance Management, Base ali IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, tako da:

- samodejno analizira podatke upravljanja učinkovitosti, s čimer določi osnovno stanje za "običajno" obnašanje;
- opozori operaterja, ko se meritve razlikujejo od te osnovnice, tako da opozori na anomalijo v uporabniškem vmesniku APM;
- operaterju omogoča temeljito poglobljanje v anomalijo, vključno z združevanjem zadevnih metrik, kar omogoči hitrejšo ugotovitev izvora anomalije.

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

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Advanced in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Pooblastilo za ta dodatek k ponudbi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku izključno prek oblaka, saj ni na voljo primerljivega dodatka za lokalno namestitev.

Ta storitev v oblaku razširja zmožnost storitve IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ali IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid, tako da:

- samodejno analizira podatke upravljanja učinkovitosti, s čimer določi osnovno stanje za "običajno" obnašanje;
- opozori operaterja, ko se meritve razlikujejo od te osnovnice, tako da opozori na anomalijo v uporabniškem vmesniku APM;
- operaterju omogoča temeljito poglobljanje v anomalijo, vključno z združevanjem zadevnih metrik, kar omogoči hitrejšo ugotovitev izvora anomalije.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Advanced in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Pooblastilo za ta dodatek k ponudbi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku izključno prek oblaka, saj ni na voljo primerljivega dodatka za lokalno namestitev.

Ta storitev v oblaku ponuja izboljššan sintetični nadzor spletnih aplikacij iz več točk prisotnosti po svetu in naročniku omogoča:

- spremljanje časa aktivnosti in odzivnega časa naročnikovih aplikacij, tudi tako pogosto kot je vsako minuto, z več geografskih lokacij po svetu;
- izvajanje sintetičnih preizkusov za merjenje zmogljivosti nalaganja spletnih strani, klicev API-ja in potekov simuliranih uporabnikov prek interakcij skriptnega brskalnika z uporabo storitve Selenium;
- uporabo analize s stopničastim grafikonom, ki je v pomoč pri natančni določitvi koraka napake, ki izhaja iz težav, kot so prekinjene povezave, velike slike, počasno iskanje ali zunanje zahteve.
- diagnosticiranje težav s samodejnimi posnetki zaslona napak brskalnika in vizualizacijo statistike pretekle uspešnosti.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Razširitveni paket z Systems Extension Pack uporablja naročnikove obstoječe agente za nadzor osrednjega računalnika IBM OMEGAMON, da zagotovi prikaze komponent aplikacij, ki temeljijo na z/OS. Na podlagi tega lahko podjetja (z vidika lastnika aplikacije) poleg vseh drugih komponent aplikacije spremljajo tudi stanje komponent z/OS kritičnih aplikacij.

Razširitveni paket z Systems Extension Pack se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Poleg tega uporaba tega razširitvenega paketa zahteva pooblastila za eno (ali več) ponudb IBM OMEGAMON on z Systems. Pooblastilo za ta dodatek k ponudbi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ali IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid naročniku omogoča uporabo storitve v oblaku izključno prek oblaka, saj ni na voljo primerljivega dodatka za lokalno namestitev.

Razširitveni paket z Systems Extension Pack omogoča naslednje:

- ogled metrik za spremljanje z/OS na nadzorni plošči IBM Cloud Application Performance Management; ter
- skladnost podatkov med uporabniškimi vmesniki z/OS OMEGAMON za upravitelje z Systems in strokovnjake za vsebino, ter uporabniškimi vmesniki IBM Cloud Application Performance Management za lastnike aplikacije in operacije IT.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje aplikacijskih virov. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje aplikacijskih virov ter tudi sledenje transakcij in diagnostične informacije za nekatere komponente. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Ta storitev v oblaku se ponuja kot dodatek k storitvam IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid in IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zagotavlja dodatne zmožnosti za spremljanje komponent infrastrukture v aplikacijah. Celoten seznam nadzora, ki je na voljo v tem razširitvenem paketu, je naveden v dokumentaciji izdelka.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so skladne z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebnimi podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga pomenita obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitev v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so vključeni v vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali zagotovljenih varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

Storitev v oblaku med prenosom podatkov zunaj IBM-ovega omrežja šifrira vsebino. Storitve v oblaku šifrira vsebino v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov.

Te storitve v oblaku so vključene v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporabljajo, kadar se naročnik odloči za gostovanje storitev v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanje pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Povprečni upravljani navidezni strežnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Strežnik je fizični računalnik, ki je sestavljen iz procesnih enot, pomnilnika ter zmožnosti vhoda/izhoda, in ki izvaja zahtevane postopke, ukaze ali aplikacije za enega ali več uporabnikov oz. odjemalskih naprav. Če se uporabljajo stojala, ohišja za rezine ali druga podobna oprema, se vsaka ločena fizična naprava (na primer ohišje za rezine ali omarična naprava), ki ima potrebne komponente, upošteva kot ločen strežnik. Navidezni strežnik je navidezni računalnik, ustvarjen s particioniranjem virov, ki so na voljo v fizičnem strežniku, ali neparticioniran fizični strežnik. Za pokritje povprečnega števila navideznih strežnikov, ki jih upravlja storitev v oblaku v času merjenja, podanega v naročnikovem dokazilu o upravičenosti, je treba pridobiti zadostno število pooblastil za povprečni upravljani navidezni strežnik.
- Milijon postavk je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Postavka je primer določene postavke, ki jo obdela ali upravlja storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila, da so pokrite vse postavke, ki jih storitev v oblaku obdela, upravlja ali so povezane z njeno uporabo, zaokrožene na naslednji milijon, med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Za namene te storitve v oblaku se postavke imenujejo "podatkovne točke". Podatkovne točke se izračunajo, kot sledi: če se **T** sintetičnih nadzornih preizkusov izvaja z **L** lokacij vsakih **M** minut, je število podatkovnih točk na mesec = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. Pri preprostih preizkusih (klicih HTTP v API-je in spletne URL-je) je 1 preprost preizkusni primerek = 1 podatkovna točka. Pri naprednih preizkusih (nalaganja spletnih strani, toki uporabnikov skriptnega spletnega brskalnika s storitvijo Selenium, skriptna zaporedja API-ja REST) je 1 napredni preizkusni primerek = 100 podatkovnih točk. Naročnik lahko svoj paket z milijonom podatkovnih točk uporabi za kombinacijo preprostih in naprednih preizkusov.

5.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

7.2 Podporna programska oprema

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

7.3 Varnostno kopiranje

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno. Za produkcijske primerke bo IBM varnostno kopijo naročnikovih podatkov hranil največ za obdobje 1 dneva, saj se zajemajo in prepisujejo vsak dan. Naročnik je dolžan konfigurirati zaščito storitve v oblaku tako, da posameznim uporabnikom onemogoči brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da IBM ni dolžan obnoviti izbranih podatkov ter lahko to zaračuna, če je ta možnost na voljo.

7.4 Potek storitve v oblaku

Prilagojene storitve izvlečenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe.

7.5 Obnovitev po hudi napaki

V primeru večje prekinitve v delovanju sistema, ki jo povzroči naravna nesreča (npr. požar, potres, poplave itd.), bo obnovitev po hudi napaki izvedena s komercialno razumnimi prizadevanji za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov s ciljnim časom obnove 72 ur. To ni jamstvo in na voljo ni nobena pogodba o ravni storitev.