

IBM Cloud Application Performance Management

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

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 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.1.3 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 nadále registraci služby Cloud Service.

1.1.4 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 nadále registraci služby Cloud Service.

1.2 Volitelné služby

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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.

1.2.5 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.

1.2.6 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 přerušená vedení, velké obrázky, pomalé vyhledávání nebo externí žádosti.

Diagnostikovat problémy s pomocí automatických snímků obrazovky selhání prohlížeče a zobrazení statistik historického výkonu.

1.2.7 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 Hybrid. 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.

1.2.8 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.

1.2.9 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.

1.2.10 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. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413346926904>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. 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. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovni závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Průměrný spravovaný virtuální server je průměr období měření počtu virtuálních serverů (buď rozdělený fyzický server, nebo nerozdělený fyzický server) spravovaných službami Cloud Services.

- 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, zaokrouhleno 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.

4.2 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálená služba končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 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".