

IBM Cloud Application Performance Management

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in 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 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 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 sia possibile identificare i problemi mediante la visualizzazione e ricezione delle relative segnalazioni.
- 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.

1.1.2 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.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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.

1.2.5 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.

1.2.6 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.

1.2.7 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, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. 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.

1.2.8 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.

1.2.9 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.

1.2.10 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. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (denominato anche Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La disponibilità percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- La Media di Server Virtuali Gestiti rappresenta il valore medio in un periodo di misurazione di server virtuali (server fisici partizionati e non partizionati) gestiti dai Servizi Cloud.
- "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.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 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 SI TROVA".

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)", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Firma e timbro del Cliente

Data: