

„IBM Cloud Application Performance Management“

Šiame paslaugos apraše aprašoma „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

„IBM Cloud Application Performance Management“ (APM) skirta debesyje esančioms, įmonėje įdiegtoms ir hibridinėms taikomosioms programoms bei IT infrastruktūrai protingai stebėti, analizuoti ir valdyti. Ji leidžia stebėti vartotojų patirtį ir padeda gerinti taikomųjų programų infrastruktūrų stabilumą, padėdama greitai nustatyti pagrindines problemų priežastis tam, kad būtų aktyviai užkirstas kelias veikimo sutrikimams ir vartotojai liktų patenkinti. Pagrindiniai pranašumai:

- taikomųjų programų veikimo supratimas iš vartotojo perspektyvos;
- taikomųjų programų veikimo stebėjimas atliekant faktines verslo operacijas;
- silpnųjų vietų ir svarbiausių našumo sumažėjimo priežasčių nustatymas;
- įžvalgų apie dinaminę tendencijų valdymą įgijimas;
- taikomųjų programų komponentų radimas sistemų aplinkose.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš šių pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Cloud Application Performance Management, Base“

Ši „Cloud Service“ leidžia stebėti išteklius, kad vartotojai būtų įspėti apie taikomųjų programų problemas, ir padeda jas greitai ir efektyviai išspręsti.

„IBM Cloud Application Performance Management, Base“ turi šias funkcijas:

- „IBM Application Performance Management UI“ (APM UI) leidžia vartotojams peržiūrėti taikomųjų programų būklę ir išnagrinėti išsamią informaciją, pvz., apie susijusius įvykius ir su taikomosiomis programomis susijusių komponentų pagrindinius našumo indikatorius (KPI).
- Automatiškai suranda ir apibrėžia taikomosios programos struktūrą, kurią galima modifikuoti arba pašalinti.
- Automatiškai įdiegia ir sukonfigūruoja agentus. Žmogaus įsikišimo reikia labai mažai.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu kiekvieno komponento reagavimo laiku.
- Leidžia vartotojams peržiūrėti pagrindinę visų stebimų išteklių būsenos metriką.
- Leidžia vartotojams kurti ir modifikuoti slenksčius, kad galėtumėte vaizdžiai identifikuoti problemas ir gauti įspėjimus.
- Palaiko automatinį „IBM Control Desk“ paslaugos užklausų generavimą pagal „IBM Cloud Application Performance Management“ įspėjimus.
- Palaiko „IBM Cloud Application Performance Management“ įvykių integravimą į „IBM Tivoli Netcool OMNibus“.

1.1.2 „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“

Ši „Cloud Service“ suteikia išplėstinių stebėjimo galimybių, pavyzdžiui, leidžia stebėti operacijas, sekti galutinių vartotojų naudojimo patirtį ir atlikti kodo lygio diagnostiką. Apima visas „IBM Cloud Application Performance Management, Base“ funkcijas, ir papildomai:

- Naudodami „Transactions Tracking“ vartotojai gali nustatyti programų našumo silpnąsias vietas visose stebimose naršyklėse, žiniatinklio ir programų serveriuose.
- Leidžia vartotojams atpažinti tikrąją galutinio vartotojo taikomosios programos naudojimo patirtį su nurodytu komponento reagavimo laiku, pagal palaikomus mobiliųjų įrenginių ir kompiuterių naršyklių vartotojus.

Išanalizuoja programos veikimą iki kodo lygmens ir pateikia pagrindinę diagnostikos informaciją, pvz., konteksto duomenis ir laikinos informacijos saugyklos žymes.

1.1.3 „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“

„IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ pasiūlymo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ debesyje arba įdiegti programinę įrangą vietoje (t. y. „IBM Programa“). IBM Programa, kurią apima šios teisės, yra „IBM Application Performance Management, Base Private“.

Klientas gali naudoti IBM Programą ir gauti techninį palaikymą bei IBM Programos naujinimus, kol prenumeruoja „Cloud Service“.

1.1.4 „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“

„IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ pasiūlymo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ debesyje arba įdiegti programinę įrangą vietoje (t. y. „IBM Programa“). IBM Programa, kurią apima šios teisės, yra „IBM Application Performance Management, Advanced Private“.

Klientas gali naudoti IBM Programą ir gauti techninį palaikymą bei IBM Programos naujinimus, kol prenumeruoja „Cloud Service“.

1.2 Pasirinktinės paslaugos

1.2.1 „IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų išteklių stebėjimo galimybių. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

1.2.2 „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų išteklių stebėjimo galimybių ir kai kurių komponentų operacijų sekimo bei diagnostikos informaciją. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

1.2.3 „IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų infrastruktūros komponentų stebėjimo galimybių. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

1.2.4 „IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ priedas. Šio „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ pasiūlymo priedo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ tik debesyje, nes nėra atitinkamo vietoje naudojamo priedo.

Ši „Cloud Service“ išplečia „IBM Cloud Application Performance Management, Base“ arba „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ funkcijas:

- Automatiškai analizuojami našumo valdymo duomenys, kad būtų galima apibrėžti „įprasto“ veikimo pagrindinį tašką.
- Operatorius įspėjamas, kai metrika nukrypsta nuo pagrindinio taško ir sukelia APM UI anomaliją.
- Operatoriui leidžiama išsamiai išanalizuoti anomaliją, įskaitant susijusios metrikos gavimą, kad jis galėtų nustatyti pagrindinę priežastį.

1.2.5 „IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ pasiūlymo priedo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ tik debesyje, nes nėra atitinkamo vietoje naudojamo priedo.

Ši „Cloud Service“ išplečia „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ arba „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ funkcijas:

- Automatiškai analizuojami našumo valdymo duomenys, kad būtų galima apibrėžti „įprasto“ veikimo pagrindinį tašką.
- Operatorius įspėjamas, kai metrika nukrypsta nuo pagrindinio taško ir sukelia APM UI anomaliją.
- Operatoriui leidžiama išsamiai išanalizuoti anomaliją, įskaitant susijusios metrikos gavimą, kad jis galėtų nustatyti pagrindinę priežastį.

1.2.6 „IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ pasiūlymo priedo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ tik debesyje, nes nėra atitinkamo vietoje naudojamo priedo.

Ši „Cloud Service“ suteikia patobulintas žiniatinklio programų sintetinio stebėjimo iš kelių buvimo taškų visame pasaulyje ga limybes ir leidžia Klientams:

- Kas minutę stebėti Kliento taikomųjų programų veiksnumo ir reagavimo laiką iš kelių geografinių vietovių visame pasaulyje.
- Paleisti sintetinius testus norint išmatuoti tinklalapio įkėlimų, API iškvietų ir sumodeliuotų vartotojo srautų veikimą naudojant šifruotas naršyklės sąveikas per „Selenium“.
- Naudoti kaskadinę analizę norint nustatyti tikslų nesėkmės veiksmą, kilusį dėl problemos, pvz., neveikiančio saito, didelio atvaizdo, lėtų peržvalgų ar išorinių užklausų.

Nustatyti problemas naudojant automatines naršyklės klaidų ekrano nuotraukas ir istorinius našumo statistikos duomenis.

1.2.7 „IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack“

„z Systems Extension Pack“ išnaudoja Kliento turimų IBM OMEGAMON didžiojo kompiuterio stebėjimo agentų galimybes, kad pateiktų „z/OS“ pagrįstų taikomųjų programų komponentų rodinius. Tai leidžia įmonėms iš taikomųjų programų savininko perspektyvos kartu su visų kitų taikomųjų programų komponentais stebėti svarbių taikomųjų programų „z/OS“ komponentų būklę.

„z Systems Extension Pack“ siūlomas kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base“, „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“, „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. Be to, naudojant šį išplėtimo paketą, reikalingos vieno (ar kelių) „z Systems“ veikiančio (-ių) IBM OMEGAMON pasiūlymo (-ų) teisės. „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ arba „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ pasiūlymo priedo teisės leidžia Klientui naudoti „Cloud Service“ tik Debesyje, nes nėra atitinkamo vietoje naudojamo priedo.

„z Systems Extension Pack“ leidžia:

- peržiūrėti „z/OS“ stebėjimo metriką „IBM Cloud Application Performance Management“ stebėjimo skyde ir
- užtikrinti duomenų nuoseklumą tarp „z Systems“ operatoriams ir ekspertams skirtų „z/OS OMEGAMON“ vartotojų sąsajų bei taikomųjų programų savininkams ir IT operacijoms skirtų „IBM Cloud Application Performance Management“ vartotojų sąsajų.

1.2.8 „IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų išteklių stebėjimo galimybių. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

1.2.9 „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų išteklių stebėjimo galimybių ir kai kurių komponentų operacijų sekimo bei diagnostikos informaciją. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

1.2.10 „IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid“

Ši „Cloud Service“ siūloma kaip „IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid“ ir „IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid“ priedas. Jis suteikia papildomų taikomųjų programų infrastruktūros komponentų stebėjimo galimybių. Viso šiame „Extension Pack“ pateikiamų stebėjimo funkcijų sąrašo ieškokite produkto dokumentacijoje.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

IBM Duomenų tvarkymo priede <http://ibm.com/dpa> (DTP) bei Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (-uose) (nurodomame (-uose) kaip duomenų lapas (-ai) arba DTP įrodymas (-ai) toliau nurodytuose saituose pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos parinktys, susijusios su galimu tvarkyti Turinio tipu, įtrauktais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifikacija. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

Taikomo (-ų) Duomenų lapo (-ų) saitas (-ai):

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

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM teikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Paslaugos neveikimo apibrėžimas, prašymų pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama „IBM Cloud Service“ palaikymo vadove

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Prieinamumas	Kreditas (% mėnesio prenumeratos mokesčio*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokesčiai yra teiginyje minimo mėnesio sutartinė kaina.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninį palaikymą, įskaitant palaikymo kontaktinę informaciją, sudėtingumo lygius, pasiekiamumo palaikymo valandas, atsakymo laiką ir kitą palaikymo informaciją ir procesus rasite pasirinkę „Cloud Service“ IBM palaikymo vadove svetainėje

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Vidutinis valdomas virtualusis serveris – tai „Cloud Services“ valdomų virtualiųjų serverių (suskaidytas arba nesuskaidytas fizinis serveris) skaičiaus vidurkis matavimo laikotarpiu.
- Milijonas elementų yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Elementas yra konkretaus elemento, kurį apdoroja ar valdo „Cloud Service“ arba kuris susijęs su jos naudojimu, atvejis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam iki Milijono suapvalintam „Cloud Service“ apdorojamam, valdomam ar su jos naudojimu susijusiam Elementui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

Šioje „Cloud Service“ Elementai vadinami Duomenų taškais. Duomenų taškai skaičiuojami taip: jei **T** sintetinio stebėjimo testai vykdomi iš **L** vietų kas **M** min., duomenų Taškų Skaičius per mėnesį = $T * L * ((60/M)*24*30)$. Paprasti testai – (HTTP iškvietimai į API ir žiniatinklio URL) 1 paprasto testo egzempliorius = 1 Duomenų Taškas. Išplėstiniai testai – (tinklalapio įkėlimai, šifruoti naršyklės vartotojo srautai naudojant „Selenium“, šifruotos REST API sekos) 1 išplėstinio testo egzempliorius = 100 Duomenų Taškų. Klientas gali naudoti savo Milijono duomenų taškų paketą derindamas paprastus ir išplėstinius testus.

4.2 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos galiojimas baigsis praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar nuotoline paslauga buvo pasinaudota.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Įgalinimo programinė įranga

„Cloud Service“ būtina naudoti įgalinimo programinę įrangą, kurią Klientas atsisiunčia į Kliento sistemas, kad galėtų naudoti „Cloud Service“. Klientas gali naudoti įgalinimo programinę įrangą tik kartu su naudojama „Cloud Service“. Įgalinimo programinė įranga pateikiama „TOKIA, KOKIA YRA“.