

IBM Cloud Application Performance Management

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Aplikacja IBM Cloud Application Performance Management (APM) została zaprojektowana z myślą o inteligentnym monitorowaniu i analizowaniu aplikacji i infrastruktury informatycznych działających w chmurze, lokalnie i w środowiskach hybrydowych oraz zarządzaniu nimi. Umożliwia monitorowanie doświadczeń użytkownika oraz pomaga w zwiększeniu stabilności infrastruktury aplikacji. Ułatwia szybką identyfikację podstawowych przyczyn problemów, co pozwala uniknąć wyłączeń i utrzymać zadowolenie użytkowników. Aplikacja ta zapewnia następujące korzyści:

- Pomoc w analizie wydajności aplikacji z perspektywy użytkownika.
- Sprawdzanie działania aplikacji w trakcie rzeczywistych transakcji biznesowych.
- Pomoc w diagnozowaniu podstawowych przyczyn wąskich gardeł i spadku wydajności.
- Uzyskiwanie informacji umożliwiających zarządzanie dynamicznymi trendami.
- Wykrywanie komponentów aplikacji w środowiskach systemu.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze monitoruje zasoby, aby powiadamiać użytkowników o problemach z infrastrukturą rozpoznającą rodzaj aplikacji oraz pomagać im w szybkim i sprawnym rozwiązywaniu tych problemów.

W ramach usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base dostępne są następujące funkcje:

- Interfejs IBM Application Performance Management UI (APM UI) pozwala użytkownikom przeglądać informacje o stanie aplikacji oraz bardziej szczegółowe informacje, takie jak wydarzenia i wskaźniki KPI dotyczące komponentów powiązanych z daną aplikacją.
- Automatycznie wykrywa i definiuje strukturę aplikacji, którą można modyfikować lub usuwać.
- Automatycznie instaluje i konfiguruje agenty przy minimalnej interwencji użytkownika.
- Pozwala użytkownikom określić rzeczywisty komfort użytkowania aplikacji, z czasem reakcji podzielonym na konkretne komponenty.
- Pokazuje użytkownikom kluczowe wskaźniki stanu wszystkich monitorowanych zasobów.
- Umożliwia użytkownikom tworzenie i modyfikowanie progów w celu wizualnego identyfikowania problemów i otrzymywania alertów.
- Obsługuje automatyczne generowanie w narzędziu IBM Control Desk zgłoszeń serwisowych dla problemów na podstawie alertów z usługi IBM Cloud Application Performance Management.
- Obsługuje integrowanie zdarzeń z usługi IBM Cloud Application Performance Management w narzędziu IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia zaawansowane funkcje monitorowania, takie jak śledzenie transakcji, monitorowanie doświadczeń użytkowników i diagnostyka na poziomie kodu. Oprócz wszystkich możliwości rozwiązania IBM Cloud Application Performance Management, Base, w ramach tej usługi dostępne są następujące funkcje:

- Funkcja śledzenia transakcji umożliwia użytkownikom wykrywanie wąskich gardeł we wszystkich monitorowanych przeglądarkach, serwerach WWW i serwerach aplikacji.

- Usługa pozwala określić rzeczywisty komfort użytkownika aplikacji z punktu widzenia użytkownika obsługiwanych przeglądarek dla urządzeń mobilnych i komputerów desktop, przy czym czas reakcji jest podzielony na konkretne komponenty.

Usługa dzieli wydajność na poszczególne elementy do poziomu kodu i przedstawia kluczowe informacje diagnostyczne, takie jak dane kontekstowe i stos wywołań.

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Uprawnienie do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem chmury lub zainstalowanie oprogramowania lokalnie (tzn. „Programu IBM”). Programem IBM włączonym w to uprawnienie jest IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Klient może korzystać z Programu IBM oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tego Programu IBM tak długo, jak długo utrzymuje subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Uprawnienie do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze za pośrednictwem chmury lub zainstalowanie oprogramowania lokalnie (tzn. „Programu IBM”). Programem IBM włączonym w to uprawnienie jest IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

Klient może korzystać z Programu IBM oraz wsparcia technicznego i aktualizacji do tego Programu IBM tak długo, jak długo utrzymuje subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia ona dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji, a także śledzenie transakcji oraz informacje diagnostyczne dla niektórych komponentów. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania komponentów infrastruktury aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

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

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base i IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny program dodatkowy instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze rozszerza możliwości usług IBM Cloud Application Performance Management, Base lub IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o następujące opcje:

- automatyczne analizy danych dotyczących zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy poprzez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;

- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych metryk, w celu określenia podstawowej przyczyny odchyień.

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

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny dodatek instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze rozszerza możliwości usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced lub IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid o następujące opcje:

- automatyczne analizy danych dotyczących zarządzania wydajnością w celu zdefiniowania założeń dotyczących zachowania „normalnego”;
- ostrzeganie operatora o odchyleniu parametru od tak zdefiniowanej normy poprzez wygenerowanie anomalii w interfejsie użytkownika APM;
- umożliwienie operatorowi dogłębnego zbadania anomalii, w tym pobrania powiązanych metryk, w celu określenia podstawowej przyczyny odchyień.

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Advanced i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny dodatek instalowany lokalnie.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia funkcje rozszerzonego monitorowania syntetycznego aplikacji WWW z wielu punktów dostępności na świecie i umożliwia:

- monitorowanie czasu dostępności i czasu odpowiedzi aplikacji Klienta co minutę, z wielu lokalizacji geograficznych na całym świecie;
- przeprowadzanie testów syntetycznych w celu pomiaru wydajności operacji ładowania stron WWW, wywołań API oraz symulowanych przepływów pracy użytkowników za pomocą skryptów interakcji z przeglądarką przy użyciu oprogramowania Selenium;
- przeprowadzanie analiz kaskadowych w celu precyzyjnego określenia punktów, w których występują awarie spowodowane takimi problemami jak niepoprawne odsyłacze, zbyt duże obrazy, powolne wyszukiwanie lub żądania zewnętrzne;

diagnozowanie problemów za pomocą automatycznych zrzutów ekranu w momencie awarii przeglądarki oraz wizualizacji historycznych statystyk wydajności.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Usługa z Systems Extension Pack wykorzystuje istniejące agenty monitorowania systemów mainframe IBM OMEGAMON Klienta w celu zapewnienia widoczności komponentów aplikacji opartych na systemie operacyjnym z/OS. Umożliwia przedsiębiorstwu, z perspektywy właścicieli aplikacji, sprawdzanie stanu komponentów z/OS aplikacji o niewielkim znaczeniu oraz komponentów wszystkich innych aplikacji.

Usługa z Systems Extension Pack jest oferowana jako program dodatkowy do następujących usług: IBM Cloud Application Performance Management, Base; IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid; IBM Cloud Application Performance Management, Advanced oraz IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Korzystanie z tego pakietu rozszerzeń wymaga uprawnienia do co najmniej jednej oferty IBM OMEGAMON na platformie z Systems. Uprawnienie do tego programu dodatkowego do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid lub IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umożliwia Klientowi korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze wyłącznie za pośrednictwem chmury, ponieważ nie jest dostępny porównywalny program dodatkowy instalowany lokalnie.

Usługa z Systems Extension Pack umożliwia:

- przeglądanie metryk monitorowania komponentów z/OS na panelu kontrolnym IBM Cloud Application Performance Management;
- zachowanie spójności danych między interfejsami użytkownika usługi z/OS OMEGAMON dla operatorów platformy z Systems i specjalistów merytorycznych a interfejsami użytkownika usługi IBM Cloud Application Performance Management dla właścicieli aplikacji i operacji informatycznych.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usługi IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia ona dodatkową funkcję monitorowania zasobów aplikacji, a także śledzenie transakcji oraz informacje diagnostyczne dla niektórych komponentów. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest oferowana jako program dodatkowy do usług IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid i IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Zapewnia dodatkową funkcję monitorowania komponentów infrastruktury aplikacji. Pełna lista funkcji monitorowania dostępnych w usłudze Extension Pack znajduje się w dokumentacji produktu.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym. Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Przeciętny Zarządzany Serwer Wirtualny odnosi się do średniej liczby serwerów wirtualnych (partycjonowanych lub niepartycjonowanych serwerów fizycznych) zarządzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Elementów. Element oznacza wystąpienie określonego elementu, który jest przetwarzany lub zarządzany przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związany z jej używaniem. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Elementów, które są przetwarzane lub zarządzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bądź związane z jej używaniem, w zaokrągleniu w górę do pełnego Miliona, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Elementy są określane jako Punkty Danych. Punkty Danych oblicza się w następujący sposób: jeśli **T** testów monitorowania syntetycznego jest wykonywanych w **L** lokalizacjach co **M** minut, to liczba Punktów Danych w miesiącu = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. W przypadku testów prostych (wywołań interfejsów API i adresów URL z poziomu protokołu HTTP) 1 instancja testu prostego = 1 Punkt Danych. W przypadku testów zaawansowanych (operacji załadowania strony WWW, skryptów pracy użytkownika przygotowanych przy użyciu oprogramowania Selenium oraz skryptów sekwencji wywołań interfejsu API REST) 1 instancja testu zaawansowanego = 100 Punktów Danych. Klient może przeznaczyć przysługujący mu Milion Punktów Danych na kombinację testów prostych i zaawansowanych.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Oprogramowanie pomocnicze

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga zastosowania oprogramowania pomocniczego, które Klient pobiera do swoich systemów, aby ułatwić sobie korzystanie z tej usługi. Klient może używać oprogramowania pomocniczego wyłącznie w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”).