

## IBM Cloud Application Performance Management

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

### 1. Storitev 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 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

##### 1.1.1 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 prejemanje 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.

##### 1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Storitev v oblaku ponuja zmožnost 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.

### **1.1.3 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.

### **1.1.4 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.

## **1.2 Izbirne storitve**

### **1.2.1 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.

### **1.2.2 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.

### **1.2.3 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.

### **1.2.4 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.

### **1.2.5 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.

#### **1.2.6 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 namestitvev.

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.

#### **1.2.7 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 je na voljo kot dodatek za 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 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 namestitvev.

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.

#### **1.2.8 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.

#### **1.2.9 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.

### 1.2.10 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. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

## 3. Ravni storitve in tehnična podpora

### 3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

\* Naročnina je pogodbeno cena za mesec, za katerega velja zahtevk.

### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Stroški

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Povprečen upravljan navidezni strežnik je povprečje merskega obdobja števila navideznih strežnikov (razdeljen ali nerazdeljen fizični strežnik), ki jih upravlja storitev v oblaku.
- Milijon postavk je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Postavka je primer določene postavke, ki jo obdelava ali upravlja storitev v oblaku oz. je povezana z uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vsako postavko, ki jo obdelava, upravlja storitev v oblaku ali se nanaša na storitev v oblaku, zaokroženo 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.

#### **4.2 Stroški oddaljenih storitev**

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

### **5. Dodatna določila**

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 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 storitve v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".