

IBM Cloud Application Performance Management (IBM Bulut Uygulaması Performans Yönetimi)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Cloud Application Performance Management (APM), bulut uygulamalarını, şirket içi uygulamaları, hibrit uygulamaları ve BT altyapısını akıllı bir şekilde izlemek, analiz etmek ve yönetmek amacıyla tasarlanmıştır. Bu ürün, kesintileri proaktif olarak önlemek ve kullanıcıların memnuniyetini sürdürmek amacıyla, sorunların temel nedenini hızlı bir şekilde belirlemeye yardımcı olarak uygulama altyapılarının dengesini iyileştirmeye yardımcı olur ve kullanıcı deneyimini izlemeye olanak tanır. Temel avantajları arasında aşağıdakiler yer alır:

- Uygulama performansının kullanıcının perspektifinden anlaşılmasına yardımcı olunması.
- Uygulamanın, gerçek ticari işlemler sırasında nasıl performans gösterdiğinin görülmesi.
- Darboğazların ve performans düşüşlerinin temel nedenlerinin tespit edilmesine yardımcı olunması.
- Dinamik eğilimleri yönetmeye yönelik içgörü elde edilmesi.
- Sistem ortamlarındaki uygulama bileşenlerinin keşfedilmesi.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base (Temel)

Bu Bulut Hizmeti, kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uyarmak için kaynak izleme olanağı sağlar ve bu sorunların hızlı ve etkili biçimde çözümlenmesine yardımcı olur.

IBM Cloud Application Performance Management, Base aşağıdaki özelliklere sahiptir:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların durumunu görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görmek için sorgu yapabilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- Yanıt süresinin tüm bileşenlere bölünmesi ile kullanıcıların uygulama kullanımı sırasında gerçek bir son kullanıcı deneyimi yaşamalarını sağlar.
- İzlenen tüm kaynaklar için kullanıcıların temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Sorunları görsel olarak belirlemeleri ve uyarıları almaları için kullanıcıların eşikleri oluşturmalarını ve değiştirmelerini sağlar.
- Bir sorunun çözülmesi için IBM Cloud Application Performance Management uyarılarına dayalı olarak IBM Control Desk hizmet isteklerinin otomatik olarak oluşturulmasını destekler.
- IBM Cloud Application Performance Management olaylarının IBM Tivoli Netcool OMNIBus programı ile bütünleştirilmesini destekler.

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced (Gelişmiş)

Bu Bulut Hizmeti; işlem takibi, son kullanıcı deneyimini izleme ve kod seviyesinde tanılama gibi gelişmiş izleme özellikleri sağlar. Bu hizmet, IBM Cloud Application Performance Management, Base olanağının tüm yeteneklerine ek olarak aşağıdaki özellikleri içerir:

- İşlem Takibi ile kullanıcılar, tüm izlenen tarayıcılar, Web sunucuları ve uygulama sunucuları çapındaki uygulama performansı darboğazlarını belirleyebilir.
- Desteklenen mobil ve masaüstü tarayıcısı kullanıcılarının gördüğü yanıt süresinin tüm bileşenlerine ayrılması ile kullanıcıların uygulama için gerçek son kullanıcı deneyimini belirlemesini sağlar.

Performansı kod seviyesine kadar analiz eder, genel durum verileri ve yığın izlemeleri gibi temel tanılama bilgilerini içerir.

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid (Temel Hibrit)

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid olanağına ilişkin yetki, Müşterinin, Bulut Hizmetini bulut aracılığıyla kullanmasını veya yazılımı (örn. IBM Programı) iş yerinde kurmasını sağlar. Bu yetkiye dahil edilen IBM Programı, IBM Application Performance Management, Base Private programıdır.

Müşteri, Bulut Hizmetine aboneliğini devam ettirdiği sürece, IBM Programını kullanabilir ve bunlara ilişkin teknik desteğe ve IBM Programı yükseltmelerine erişebilir.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid (IBM Bulut Uygulama Performans Yönetimi, Gelişmiş Hibrit)

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid olanağına ilişkin yetki, Müşterinin, Bulut Hizmetini bulut aracılığıyla kullanmasını veya yazılımı (örn. IBM Programı) iş yerinde kurmasını sağlar. Bu yetkiye dahil edilen IBM Programı, IBM Application Performance Management, Advanced Private programıdır.

Müşteri, Bulut Hizmetine aboneliğini devam ettirdiği sürece, IBM Programını kullanabilir ve bunlara ilişkin teknik desteğe ve IBM Programı yükseltmelerine erişebilir.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack (Temel Uzantı Paketi)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Base veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama kaynaklarına ilişkin ek izleme olanağı sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack (Gelişmiş Uzantı Paketi)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama kaynaklarına ilişkin ek izlemenin yanı sıra bazı bileşenler için takip ve tanılama bilgileri sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack (Altyapı Uzantı Paketi)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Base veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama altyapısının bileşenlerine ilişkin ek izleme olanağı sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

1.2.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base (IBM Bulut Uygulaması Performans Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Operasyon Analitiği Tahmine Dayalı İlgörüler - Temel)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Base veya IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid olanağının bu eklentisine ilişkin yetki, karşılaştırılabilir şirket içi eklenti olmadığından, Müşterinin, Bulut Hizmetini münhasır olarak bulut aracılığıyla kullanmasını sağlar.

Bu Bulut Hizmeti, aşağıdakileri gerçekleştirerek IBM Cloud Application Performance Management, Base veya IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ürününün yeteneğini genişletir:

- "Normal" davranışlar için bir referans değer tanımlamak üzere performans verilerini otomatik olarak analiz ederek.
- APM UI'de bir ölçünün herhangi bir anormallik olması nedeniyle bu referans değerden daha yüksek çıkması durumunda operatörü uyararak.
- Operatörün temel nedeni belirlemesine yardımcı olmak için ilgili ölçülerin bir araya getirilmesi de dahil olmak üzere operatöre anormallikle ilgili daha ayrıntılı inceleme yapma olanağı sağlayarak.

1.2.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced (IBM Bulut Uygulaması Performans Yönetimi için Bulut Üzerinde IBM Operasyon Analitiği Tahmine Dayalı İçgörüler - Gelişmiş)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid olanağının bu eklentisine ilişkin yetki, karşılaştırılabilir şirket içi eklenti olmadığından, Müşterinin, Bulut Hizmetini münhasır olarak bulut aracılığıyla kullanmasını sağlar.

Bu Bulut Hizmeti, aşağıdakileri gerçekleştirerek IBM Cloud Application Performance Management, Advanced veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününün yeteneğini genişletir:

- "Normal" davranışlar için bir referans değer tanımlamak üzere performans verilerini otomatik olarak analiz ederek.
- APM UI'de bir ölçünün herhangi bir anormallik olması nedeniyle bu referans değerden daha yüksek çıkması durumunda operatörü uyararak.
- Operatörün temel nedeni belirlemesine yardımcı olmak için ilgili ölçülerin bir araya getirilmesi de dahil olmak üzere operatöre anormallikle ilgili daha ayrıntılı inceleme yapma olanağı sağlayarak.

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring (Kullanılabilirlik İzlemesi)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid olanağının bu eklentisine ilişkin yetki, karşılaştırılabilir şirket içi eklenti olmadığından, Müşterinin, Bulut Hizmetini münhasır olarak bulut aracılığıyla kullanmasını sağlar.

Bu Bulut Hizmeti, dünya genelindeki çeşitli varlık noktalarında bulunan web uygulamalarının yapay olarak geliştirilmiş biçimde izlenmesini sağlar ve Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesine imkan verir:

- Dünya genelinde çeşitli coğrafi bölgelerden her dakika olacak şekilde Müşterinin uygulamalarına ilişkin çalıştırma ve yanıt süresinin izlenmesi.
- Selenium kullanarak, komut dosyası yazılmış tarayıcı etkileşimleri aracılığıyla web sayfası yüklemelerinin, API çağrılarının ve simüle edilmiş kullanıcı akışlarının performansını ölçmek için yapay testler çalıştırılması.
- Bozuk bağlantılar, büyük resimler, yavaş aramalar veya harici istekler gibi sorunlardan ortaya çıkan tam arıza noktalarını belirlemeye yardımcı olmak için şelale analizinin kullanılması.

Tarayıcılardaki hataların otomatik ekran görüntüleri ve geçmiş performans istatistikleri ile sorunlara tanı konması.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack (z System Uzantı paketi)

z Systems Extension Pack, z/OS tabanlı uygulama bileşenlerinin tamamına ilişkin görünüm sağlamak için Müşterinin mevcut IBM OMEGAMON ana bilgisayar izleme araçlarından yararlanır. Bu durum, işletmelerin, diğer tüm uygulama bileşenleriyle birlikte kritik uygulamaların z/OS bileşenlerinin durumunu, uygulama sahibinin bakış açısından görmesini sağlar.

z Systems Extension Pack olanağı, IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ve IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid olanağına eklenti olarak sunulur. Buna ek olarak, bu eklenti paketinin kullanılması için IBM OMEGAMON on z Systems olanaklarına ilişkin bir (veya birden fazla) yetki gerekir. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid olanağının veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid olanağının bu eklentisine ilişkin yetki, karşılaştırılabilir şirket içi eklenti olmadığından, Müşterinin Bulut Hizmetini münhasır olarak Bulut aracılığıyla kullanmasını sağlar.

z Systems Extension Pack, aşağıdakilerin gerçekleştirilmesini sağlar:

- IBM Cloud Application Performance Management gösterge panosunda z/OS izleme ölçülerinin görüntülenmesi; ve

- z Systems operatörleri ve konu uzmanları için z/OS OMEGAMON kullanıcı arabirimleri ile uygulama sahipleri ve BT operasyonları için IBM Cloud Application Performance Management kullanıcı arabirimleri arasında veri tutarlılığı sağlanması.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid (Temel Uzantı Paketi Hibrit)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama kaynaklarına ilişkin ek izleme olanağı sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid (Gelişmiş Uzantı Paketi Hibrit)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama kaynaklarına ilişkin ek izlemenin yanı sıra bazı bileşenler için takip ve tanımlama bilgileri sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid (Altyapı Uzantı Paketi Hibrit)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid veya IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ürününe eklenti olarak sunulur. Bu ürün, uygulama altyapısının bileşenlerine ilişkin ek izleme olanağı sağlar. Bu Extension Pack'te sağlanan izlemenin tam listesi için ürün belgelerine bakılmalıdır.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve içeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

Geçerli Veri Sayfasının/Sayfalarının Bağlantısı/Bağlantıları:

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

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Yönetilen Sanal Sunucu Ortalaması, Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen sanal sunucuların (bölümlere ayrılmış ya da bölümlere ayrılmamış fiziksel sunucu) ölçüm dönemi içerisindeki ortalama sayısıdır.
- Milyon Öğe, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Öğe, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan belirli bir ögenin ortaya çıkmasını ifade eder. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan her bir Ögeyi, sonraki bir Milyona yuvarlanmış olarak, kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

Bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Ögeler "Veri Noktaları" olarak adlandırılır. Veri Noktaları aşağıda gösterilen şekilde hesaplanır: her **M** dakikada bir **L** lokasyondan **T** yapay izleme testi gerçekleştirilirse, aylık Veri Noktası sayısı şuna eşittir = $T * L * ((60/M)*24*30)$. Basit testler (API'ler ve web URL'leri için HTTP çağrıları) için, 1 basit test eşgörünümlü = 1 Veri Noktası. Gelişmiş testler (web sayfası yüklemeleri, Selenium kullanılarak komut dosyası yazılmış (Scripted) tarayıcı kullanıcı akışları, komut dosyası yazılmış REST API sıraları) için, 1 gelişmiş test eşgörünümlü = 100 Veri Noktası. Müşteri, basit ve gelişmiş test kombinasyonuna yönelik olarak kendi Milyon Veri Noktası paketini kullanabilir.

4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Bir uzaktan sağlanan hizmet, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Etkinleştirme Yazılımı

Bulut Hizmeti için, Bulut Hizmetinin kullanımını kolaylaştırmak amacıyla Müşterinin kendi sistemlerine karşıdan yüklediği etkinleştirme yazılımının kullanılması gerekir. Müşteri, etkinleştirme yazılımını yalnızca Bulut Hizmetinin kullanımıyla bağlantılı olarak kullanabilir. Etkinleştirme yazılımı "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: