

IBM Cloud Application Performance Management

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

Služba IBM Cloud Application Performance Management (APM) je navržena pro inteligentní monitorování, analýzu a správu cloudových, místních a hybridních aplikací a infrastruktury IT. Umožňuje monitorování uživatelských zkušeností a pomáhá při zlepšování stability infrastruktur aplikací tím, že pomáhá rychle identifikovat základní příčiny problémů, aby bylo možné proaktivně zabránit výpadkům a zachovat spokojenost zákazníků. Klíčové výhody zahrnují:

- Pomoc s pochopením výkonu aplikace z hlediska uživatele.
- Seznámení se s tím, jaký výkon aplikace podává během skutečných obchodních transakcí.
- Pomoc s diagnostikou základních příčin kritických míst a snížení výkonu.
- Získání poznatků pro správu dynamických trendů.
- Zjištění komponent aplikace v systémovém prostředí.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Tato služba Cloud Service umožňuje monitorování prostředků s cílem upozornit uživatele na problémy s infrastrukturou týkající se aplikací a pomoci jim tyto problémy rychle a efektivně vyřešit.

IBM Cloud Application Performance Management, Base zahrnuje následující funkce:

- Uživatelské rozhraní APM UI (IBM Application Performance Management UI) umožňuje uživatelům prohlížet stav aplikací a přejít na zobrazení podrobnějších informací, jako jsou související události a klíčové ukazatele výkonnosti pro komponenty spojené s touto aplikací.
- Automaticky zjišťuje a definuje strukturu aplikace, kterou lze měnit nebo odstranit.
- Automaticky nainstaluje a nakonfiguruje agenty, přičemž je nutný pouze drobný manuální zásah.
- Umožňuje uživatelům identifikovat skutečné zkušenosti s aplikací a zjistit dobu odezvy pro jednotlivé komponenty.
- Umožňuje uživatelům prohlížet klíčové metriky stavu pro všechny monitorované prostředky.
- Umožňuje uživatelům vytvářet a měnit prahové hodnoty za účelem vizuální identifikace problémů a přijímání výstrah.
- Podporuje automatické generování servisních požadavků v IBM Control Desk na řešení problémů na základě výstrah IBM Cloud Application Performance Management.
- Podporuje integraci událostí IBM Cloud Application Performance Management do IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Tato služba Cloud Service přináší pokročilé funkce monitorování, například sledování transakcí, monitorování zkušeností koncového uživatele a diagnostiku na úrovni kódu. Zahrnuje všechny funkce produktu IBM Cloud Application Performance Management, Base plus následující:

- Pomocí funkce sledování transakcí (Transactions Tracking) mohou uživatelé identifikovat kritická místa výkonu aplikací napříč všemi monitorovanými prohlížeči, webovými servery a aplikačními servery.
- Umožňuje uživatelům zjistit praktické zkušenosti s aplikací z pohledu koncových uživatelů, a to včetně doby odezvy pro jednotlivé komponenty tak, jak ji vnímají koncoví uživatelé podporovaných prohlížečů na počítačích a mobilních zařízeních.
- Umožňuje sledovat výkon až na úrovni kódu a zahrnuje klíčové diagnostické informace, jako jsou kontextová data a trasování zásobníku.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Oprávnění k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service prostřednictvím cloudu nebo nainstalovat lokální software (tj. "Program IBM"). Program IBM, který je součástí tohoto oprávnění, je IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Zákazník může používat Program IBM a získá přístup k technické podpoře a upgradům Programu IBM, dokud bude mít Zákazník nadále registraci služby Cloud Service.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Oprávnění k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service prostřednictvím cloudu nebo nainstalovat lokální software (tj. "Program IBM"). Program IBM, který je součástí tohoto oprávnění, je IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- Zákazník může používat Program IBM a získá přístup k technické podpoře a upgradům Programu IBM, dokud bude mít Zákazník nadále registraci služby Cloud Service.

1.5 Volitelné služby

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací i sledování transakcí a diagnostické informace o některých komponentách. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Nabízí dodatečné monitorování komponent infrastruktury aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

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

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base a IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service rozšiřuje funkce produktů IBM Cloud Application Performance Management, Base nebo IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o následující funkce:

- Automatická analýza dat správy výkonu s cílem definovat výchozí "normální" chování.
- Upozornění operátora v případě, že se metrika odchýlí od této výchozí hodnoty, zobrazením anomálie v uživatelském rozhraní APM.
- Možnost detailní analýzy anomálie včetně zahrnutí souvisejících metrik, aby operátor mohl rychleji nalézt hlavní příčinu.

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

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service rozšiřuje funkce produktů IBM Cloud Application Performance Management, Advanced nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid:

- Automatická analýza dat správy výkonu s cílem definovat výchozí "normální" chování.
- Upozornění operátora v případě, že se metrika odchýlí od této výchozí hodnoty, zobrazením anomálie v uživatelském rozhraní APM.
- Možnost detailní analýzy anomálie včetně zahrnutí souvisejících metrik, aby operátor mohl rychleji nalézt hlavní příčinu.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

Tato služba Cloud Service nabízí rozšířené syntetické monitorování webových aplikací z různých bodů přítomných po celém světě a Zákazníkům umožňuje:

- Monitorovat dobu činnosti a dobu odezvy aplikací Zákazníka ve frekvenci až každou minutu z několika zeměpisných míst po celém světě.
- Spouštět syntetické testy pro měření výkonu zatížení webových stránek, volání API a simulované toky uživatele prostřednictvím skriptovaných interakcí s prohlížečem pomocí produktu Selenium.
- Používat vodopádovou analýzu jako pomůcku pro přesné určení kroku selhání na základě problémů, jako jsou přerušená vedení, velké obrázky, pomalé vyhledávání nebo externí žádosti.
- Diagnostikovat problémy s pomocí automatických snímků obrazovky selhání prohlížeče a zobrazení statistik historického výkonu.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack využívá stávající agenty monitorování sálového počítače IBM OMEGAMON Zákazníka k poskytování zobrazení komponent aplikací na bázi z/OS. To podnikům umožňuje sledovat zdraví komponent z/OS kritických aplikací společně se všemi ostatními komponentami aplikace z hlediska vlastníka aplikace.

z Systems Extension Pack je nabízen jako doplněk buď k IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Používání tohoto rozšiřujícího balíčku vyžaduje navíc oprávnění k jedné (či několika) nabídkám IBM OMEGAMON on z Systems. Oprávnění k tomuto doplňku k nabídce IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid nebo IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid umožňuje Zákazníkovi používat službu Cloud Service výlučně přes cloud, protože neexistuje srovnatelný lokální doplněk.

z Systems Extension Pack umožňuje:

- zobrazení metriky monitorování z/OS v panelu dashboard IBM Cloud Application Performance Management a
- konzistenci dat mezi uživatelskými rozhraními z/OS OMEGAMON pro operátory z Systems a předmětnými odborníky, a uživatelskými rozhraními IBM Cloud Application Performance Management pro vlastníky aplikací a operace IT.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování zdrojů aplikací i sledování transakcí a diagnostické

informace o některých komponentách. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Tato služba Cloud Service je nabízena jako doplněk k IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Nabízí dodatečné monitorování komponent infrastruktury aplikací. Úplný seznam monitorování poskytovaného v rámci tohoto rozšiřujícího balíčku najdete v dokumentaci k produktu.

2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahujících se k využívání služeb Cloud Service a prvků ochrany údajů, pokud existují, jsou definovány v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti.

Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat zabezpečení služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

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

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší

použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím online systému hlášení problémů, chatu, e-mailem a telefonicky. Podpora SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Spravovaný virtuální server je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Server je fyzický počítač, který sestává z procesních jednotek, paměti, I/O funkcí a který provádí požadované procedury, příkazy nebo aplikace pro jednoho nebo pro několik uživatelů či klientských zařízení. V případech, kdy jsou využívány stojany, skříně pro servery typu "blade" anebo jiné podobné vybavení, je každé samostatné fyzické zařízení (například blade server nebo zařízení montované do stojanu) obsahující požadované komponenty považováno za samostatný server. Virtuální server je buď virtuální počítač vytvořený rozdělením prostředků, které má k dispozici nějaký fyzický server, nebo nějaký fyzický server nerozdělený na logické oddíly. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Průměrný spravovaný virtuální server, který bude pokrývat průměrný počet Virtuálních serverů spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření specifikovaného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).
- Milion položek je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Položka je výskyt specifické položky, která je zpracovávána, spravována nebo souvisí s použitím Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Položky zpracováváné a spravované službou Cloud Service nebo související s použitím služby Cloud Service, zaokrouhleno na další jeden Milion, během období měření specifikovaného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service jsou Položky označeny "Datové body". Datové body se vypočítávají takto: pokud se provádí **T** testů syntetického monitorování z **L** lokalit, a to každých **M** minut, počet Datových bodů za měsíc = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. V případě jednoduchých testů (volání rozhraní API a webových adres URL prostřednictvím HTTP) 1 instance jednoduchého testu = 1 Datový bod. V případě rozšířených testů (načítání webových stránek, uživatelské toky v prohlížeči pomocí skriptů Selenium, skriptované posloupnosti rozhraní REST API) 1 instance rozšířeného testu = 100 Datových bodů. Zákazník může příslušný balík Milionu datových bodů vyčerpat v libovolné kombinaci jednoduchých a rozšířených testů.

5.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

5.3 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku fakturačního období frekvence, s výjimkou poplatků za překročení a typ použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

7.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "tak, jak je".