

IBM Cloud Application Performance Management

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Cloud Application Performance Management (APM) ha sido diseñado para supervisar, analizar y gestionar de forma inteligente las aplicaciones cloud, locales e híbridas, y la infraestructura de TI. Permite monitorizar la experiencia del usuario y ayuda a mejorar la estabilidad de las infraestructuras de aplicaciones al ayudar a identificar la causa raíz de los problemas de forma rápida para prevenir proactivamente las interrupciones y mantener a los usuarios satisfechos. Los beneficios clave son los siguientes:

- Ayuda para la comprensión del rendimiento de la aplicación desde la perspectiva del usuario.
- Visualización de cómo se está ejecutando una aplicación durante transacciones empresariales reales.
- Ayuda para el diagnóstico de las causas de los embotellamientos y las degradaciones del rendimiento.
- Obtención de información para gestionar las tendencias dinámicas.
- Descubrimiento de componentes de aplicaciones en entornos de sistemas.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Este Servicio de Cloud proporciona la monitorización de recursos para alertar a los usuarios de los problemas con infraestructura de aplicaciones y ayudarles a resolverlos de forma rápida y eficaz.

IBM Cloud Application Performance Management, Base incluye las características siguientes:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite a los usuarios ver el estado de las aplicaciones y poder ver más detalles como los eventos relacionados y los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) para los componentes asociados con dicha aplicación.
- Descubre y define automáticamente la estructura de la aplicación, que puede modificarse o suprimirse.
- Instala y configura agentes automáticamente, con una mínima intervención manual.
- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta clasificado por componentes.
- Permite a los usuarios ver las métricas de estado clave para todos los recursos monitorizados.
- Permite a los usuarios crear y modificar umbrales para identificar visualmente problemas y recibir alertas.
- Admite la generación automática de solicitudes de servicio de IBM Control Desk para resolver un problema de acuerdo con las alertas de IBM Cloud Application Performance Management.
- Admite la integración de eventos de IBM Cloud Application Performance Management en IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Este Servicio de Cloud proporciona funciones avanzadas de monitorización, como seguimiento de transacciones, monitorización de dispositivos móviles y diagnósticos a nivel de código. Incluye todas las funciones de IBM Cloud Application Performance Management, Base además de las siguientes:

- Con el Seguimiento de Transacciones, los usuarios pueden identificar los cuellos de botella en el rendimiento de las aplicaciones en todos los servidores de aplicaciones, servidores web y navegadores monitorizados.

- Permite a los usuarios identificar una experiencia de usuario final real para la aplicación con tiempo de respuesta según la percepción de los usuarios de navegadores de escritorio y móviles soportados, con una clasificación por componente.
- Desglosa el rendimiento a nivel de código e incluye la información clave de diagnóstico como por ejemplo datos de contexto y seguimientos de pila.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

La oferta de Titularidad Híbrida de IBM Cloud Application Performance Management, Base permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud mediante el cloud o instalar el software localmente (es decir, el "Programa de IBM"). El Programa de IBM que se incluye en esta titularidad es IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

El Cliente puede utilizar el Programa de IBM y acceder al soporte técnico y las actualizaciones del Programa de IBM siempre que el Cliente siga suscrito al Servicio de Cloud.

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

La oferta de Titularidad Híbrida de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud mediante el cloud o instalar el software localmente (es decir, el "Programa de IBM"). El Programa de IBM que se incluye en esta titularidad es IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

- El Cliente puede utilizar el Programa de IBM y acceder al soporte técnico y las actualizaciones del Programa de IBM siempre que el Cliente siga suscrito al Servicio de Cloud.

1.5 Servicios Opcionales

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Proporciona monitorización adicional de los recursos de aplicación. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Proporciona monitorización adicional de los recursos de aplicación, así como seguimiento de las transacciones e información de diagnóstico para algunos componentes. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Proporciona monitorización adicional de los componentes de infraestructura de la aplicación. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

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

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. La oferta de Titularidad Híbrida de este complemento a IBM Cloud Application Performance Management, Base permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud exclusivamente mediante el cloud porque no hay ningún complemento comparable on-premises.

Este Servicio de Cloud amplía la capacidad de IBM Cloud Application Performance Management, Base o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid:

- Analizando automáticamente los datos de gestión del rendimiento para definir una línea base para el comportamiento "normal".
- Alertando un operador cuando las métricas se desvían de la línea base señalando una anomalía en la IU de APM.
- Permitiendo a un operador investigar a fondo la anomalía, incluyendo la posible modificación de las métricas relacionadas para ayudarle a identificar la causa raíz.

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

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La oferta de Titularidad Híbrida de este complemento a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud exclusivamente mediante el cloud porque no hay ningún complemento comparable on-premises.

Este Servicio de Cloud amplía la capacidad de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid:

- Analizando automáticamente los datos de gestión del rendimiento para definir una línea base para el comportamiento "normal".
- Alertando un operador cuando las métricas se desvían de la línea base señalando una anomalía en la IU de APM.
- Permitiendo a un operador investigar a fondo la anomalía, incluyendo la posible modificación de las métricas relacionadas para ayudarle a identificar la causa raíz.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La oferta de Titularidad Híbrida de este complemento a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud exclusivamente mediante el cloud porque no hay ningún complemento comparable on-premises.

Este Servicio de Cloud proporciona monitorización sintética mejorada de aplicaciones web desde varios puntos de presencia de todo el mundo y permite al Cliente:

- Monitorizar tiempos de funcionamiento y de respuesta de las aplicaciones del Cliente, con una frecuencia por minuto, desde varias ubicaciones geográficas de todo el mundo.
- Realizar pruebas sintéticas para medir el rendimiento de cargas de páginas web, llamadas de API y flujos de usuario simulados a través de interacciones de navegador cifradas utilizando Selenium.
- Utilizar analíticas de cascada para ayudar a determinar el paso exacto de anomalías en problemas, tales como enlaces rotos, imágenes de gran tamaño, búsquedas lentas o solicitudes externas.
- Problemas de diagnóstico con capturas de pantalla automáticas de errores del navegador y visualización de las estadísticas de rendimiento del historial.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

La oferta z Systems Extension Pack aprovecha los agentes de monitorización de mainframe IBM OMEGAMON existentes del Cliente para proporcionar vistas de los componentes de aplicación basados en z/OS. Esto permite a las empresas, desde la perspectiva del propietario de la aplicación, ver el estado de los componentes z/OS de las aplicaciones críticas junto con todos sus otros componentes de aplicación.

z Systems Extension Pack se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Además, el uso de este paquete de extensión requiere derecho de titularidad para una (o más) de las ofertas de IBM OMEGAMON en z Systems. La oferta de Titularidad Híbrida de este complemento a IBM Cloud Application Performance Management, Advanced permite al Cliente utilizar el Servicio de Cloud exclusivamente mediante el cloud porque no hay ningún complemento comparable on-premises.

La oferta z Systems Extension Pack permite:

- visualizar las métricas de monitorización de z/OS en el dashboard de IBM Cloud Application Performance Management; y
- coherencia de datos entre las interfaces de usuario de z/OS OMEGAMON para operadores de z Systems y expertos en la materia, y las interfaces de usuario de IBM Cloud Application Performance Management para propietarios de aplicaciones y operaciones de TI.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Proporciona monitorización adicional de los recursos de aplicación. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Proporciona monitorización adicional de los recursos de aplicación, así como seguimiento de las transacciones e información de diagnóstico para algunos componentes. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Este Servicio de Cloud se ofrece como complemento de IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Proporciona monitorización adicional de los componentes de infraestructura de la aplicación. Para obtener una lista completa de la monitorización proporcionada en Extension Pack, consulte la documentación del producto.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos fuera de la red de IBM. El Servicio de Cloud no encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible

("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de teléfono, correo electrónico, foros en línea y un sistema de notificación de problemas online. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. Servidor Virtual Gestionado Promedio es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un servidor es un sistema físico que consta de unidades de proceso, memoria y funciones de entrada/salida y que ejecuta los procedimientos, mandatos o aplicaciones solicitados para uno o varios usuarios o dispositivos Cliente. Siempre que se utilizan bastidores, alojamientos blade u otro equipo similar, cada dispositivo físico separado (ej. un blade o un dispositivo montado en bastidor) que tenga los componentes solicitados se considera un Servidor separado. Un Servidor Virtual es un sistema virtual creado mediante la partición de los recursos disponibles en un servidor físico o en un servidor físico no particionado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes de un Servidor Virtual Gestionado Promedio para cubrir el número promedio de Servidores Virtuales gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE del Cliente.
- b. Millón de Elementos es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Elementos procesados por, gestionados o relacionados con el uso del Servicio de Cloud, redondeado al siguiente Millón, durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional.

Para los fines de este Servicio de Cloud, los Elementos se llaman "Puntos de Datos". Los Puntos de Datos se calculan del modo siguiente: si **T** se ejecutan pruebas de monitorización sintética desde **L** ubicaciones, cada **M** minutos, número de Puntos de Datos por mes = $T * L * ((60/M)*24*30)$. Para las pruebas simples (llamadas de HTTP a API y URL web) 1 instancia de prueba simple = 1 Punto de Datos. Para las pruebas avanzadas (cargas de páginas web, flujos de usuario de navegador con scripts con el uso de Selenium, secuencia de API REST con scripts) 1 instancia de prueba avanzada = 100 Puntos de Datos. El Cliente puede orientar su paquete de Millones de Puntos de Datos hacia una combinación de pruebas sencillas y avanzadas.

5.2 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

7.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

7.3 Copia de seguridad

Las copias de seguridad se ejecutan cada día para las instancias de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de un (1) día para instancias productivas, ya que las copias se realizan de forma continuada y se sobrescriben cada día. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

7.4 Vencimiento del Servicio de Cloud

Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente.

7.5 Recuperación Tras Desastre

Si se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente con un objetivo de tiempo de recuperación de 72 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.