

IBM Cloud Application Performance Management

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM Cloud Application Performance Management (APM) ist eine Software, mit der Cloud-, On-Premises- und Hybridanwendungen sowie die IT-Infrastruktur intelligent überwacht, analysiert und gesteuert werden können. Auf diese Weise kann das Benutzererlebnis überwacht und die Stabilität von Anwendungsinfrastrukturen verbessert werden. Zudem lassen sich Problemursachen schnell ermitteln, um Ausfälle proaktiv zu verhindern und die Benutzerzufriedenheit aufrechtzuerhalten. Die entscheidenden Vorteile sind:

- Sicht auf die Anwendungsleistung aus der Benutzerperspektive
- Einblick in das Verhalten der Anwendungsleistung während der tatsächlichen Geschäftstransaktionen
- Unterstützung bei der Diagnose der Ursachen von Engpässen und Leistungseinbußen
- Einblick in das Management dynamischer Trends
- Erkennen von Anwendungskomponenten in Systemumgebungen

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Dieser Cloud-Service bietet Ressourcenüberwachung, damit die Benutzer bei Problemen mit der anwendungsgesteuerten Infrastruktur benachrichtigt werden und die Probleme schnell und effizient beheben können.

IBM Cloud Application Performance Management, Base verfügt über folgende Funktionen:

- Über die IBM Application Performance Management UI (APM UI) können die Benutzer den Status von Anwendungen überprüfen und detailliertere Informationen abrufen, wie z. B. zugehörige Ereignisse und Key Performance Indicators (KPIs) für die Komponenten, die der Anwendung zugeordnet sind
- Automatische Erkennung und Definition der Anwendungsstruktur, die geändert oder entfernt werden kann
- Automatische Installation und Konfiguration von Agenten mit minimalen manuellen Eingriffen
- Ermöglicht Benutzern die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird
- Ermöglicht Benutzern das Anzeigen wichtiger Statusmetriken für alle überwachten Ressourcen
- Ermöglicht Benutzern die Erstellung und Änderung von Schwellenwerten für die visuelle Erkennung von Problemen und den Erhalt von Warnungen
- Unterstützt die automatische Erstellung von Serviceanfragen an den IBM Control Desk bei einem Problem basierend auf Warnungen von IBM Cloud Application Performance Management
- Unterstützt die Integration von IBM Cloud Application Performance Management-Ereignissen in IBM Tivoli Netcool OMNibus

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Dieser Cloud-Service bietet erweiterte Überwachungsfunktionen, wie beispielsweise Transaktionsüberwachung, Überwachung der Endbenutzerfunktionalität und Diagnose auf Codeebene. Er enthält alle Funktionen von IBM Cloud Application Performance Management, Base zuzüglich der folgenden Funktionen:

- Mithilfe der Transaktionsüberwachung können Benutzer Leistungsengpässe bei Anwendungen für alle überwachten Browser, Web-Server und Anwendungsserver feststellen

- Ermöglicht Benutzern die Ermittlung des tatsächlichen Endbenutzererlebnisses bei der Interaktion mit einer Anwendung, einschließlich der von den Benutzern der unterstützten mobilen Browser und Desktop-Browser wahrgenommenen Antwortzeit, wobei die Antwortzeit nach Komponenten aufgeschlüsselt wird

Leistungsaufschlüsselung bis auf Codeebene und wichtige Diagnoseinformationen wie Kontextdaten und Stack-Traces

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

Die Berechtigung für das Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service über die Cloud oder die Installation der Software (d. h. des „IBM Programms“) vor Ort (On-Premises). Bei dem in dieser Berechtigung enthaltenen IBM Programm handelt es sich um IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Der Kunde kann das IBM Programm verwenden, technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Upgrades für das IBM Programm zugreifen, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

Die Berechtigung für das Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service über die Cloud oder die Installation der Software (d. h. des „IBM Programms“) vor Ort (On-Premises). Bei dem in dieser Berechtigung enthaltenen IBM Programm handelt es sich um IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

Der Kunde kann das IBM Programm verwenden, technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Upgrades für das IBM Programm zugreifen, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen sowie Transaktionsüberwachung und Diagnoseinformationen für einige Komponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsinfrastrukturkomponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

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

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base und IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service erweitert die Funktionalität von IBM Cloud Application Performance Management, Base oder IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten zum Definieren einer Baseline für „normales“ Betriebsverhalten
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn Metriken von der definierten Baseline abweichen, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Metriken eingehend zu untersuchen, um so die Fehlerursache zu ermitteln

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

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service erweitert die Funktionalität von IBM Cloud Application Performance Management, Advanced oder IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid durch:

- die automatische Analyse von Leistungsmanagementdaten zum Definieren einer Baseline für „normales“ Betriebsverhalten
- die Benachrichtigung des Bedienungspersonals, wenn Metriken von der definierten Baseline abweichen, indem in der APM UI auf eine Störung hingewiesen wird
- die Möglichkeit für das Bedienungspersonal, eine Störung unter Einbeziehung zugehöriger Metriken eingehend zu untersuchen, um so die Fehlerursache zu ermitteln

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Dieser Cloud-Service bietet erweiterte synthetische Überwachung von Webanwendungen über mehrere Bereitstellungspunkte weltweit und ermöglicht dem Kunden:

- die minütliche Überwachung der Betriebszeit und Antwortzeit seiner Anwendungen über mehrere geografische Standorte weltweit.
- die Ausführung synthetischer Tests zur Messung der Leistung von Webseiten unter Last, API-Aufrufen und simulierten Benutzerabläufen durch scriptgesteuerte Browserinteraktionen unter Einsatz von Selenium.
- mithilfe der Wasserfallanalyse exakt den Schritt zu ermitteln, bei dem der Fehler aufgrund von Problemen, wie defekte Links, große Bilder, langsame Lookups oder externe Anforderungen, aufgetreten ist.

Probleme mit automatischen Screenshots von Browserfehlern und durch Visualisierung historischer Leistungsstatistiken zu diagnostizieren.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

Das z Systems Extension Pack nutzt die beim Kunden vorhandenen Überwachungsagenten des IBM OMEGAMON-Mainframes für die Darstellung von Ansichten der z/OS-basierten Anwendungskomponenten. Auf diese Weise können Unternehmen aus der Perspektive des Anwendungseigners sowohl den Zustand der z/OS-Komponenten kritischer Anwendungen als auch aller anderen Anwendungskomponenten einsehen.

Das z Systems Extension Pack wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten. Für die Verwendung dieses Extension Packs ist außerdem eine Berechtigung für mindestens eines der IBM OMEGAMON on z Systems-Angebote erforderlich. Die Berechtigung für dieses Add-on zum Angebot IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid oder IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid ermöglicht dem Kunden die Verwendung

des Cloud-Service ausschließlich über die Cloud, da ein vergleichbares Add-on für die On-Premises-Nutzung nicht verfügbar ist.

Das z Systems Extension Pack ermöglicht Folgendes:

- Anzeige der z/OS-Überwachungsmetriken im IBM Cloud Application Performance Management-Dashboard und
- Datenkonsistenz zwischen den z/OS OMEGAMON-Benutzerschnittstellen für z Systems-Bediener und -Experten und den IBM Cloud Application Performance Management-Benutzerschnittstellen für Anwendungseigner und IT-Operationen.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsressourcen sowie Transaktionsüberwachung und Diagnoseinformationen für einige Komponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Dieser Cloud-Service wird als Add-on für IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid und IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid angeboten und bietet zusätzliche Überwachung von Anwendungsinfrastrukturkomponenten. Die Produktdokumentation enthält eine vollständige Liste der Überwachungsoptionen, die in diesem Extension Pack enthalten sind.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

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

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

| Verfügbarkeit | Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*) |
|---------------|---|
| Unter 99,9 % | 2 % |
| Unter 99,0 % | 5 % |
| Unter 95,0 % | 10 % |

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Durchschnittliche Anzahl verwalteter virtueller Server“ ist die durchschnittliche Anzahl der virtuellen Server (entweder partitionierter oder nicht partitionierter physischer Server), die während des Messzeitraums von den Cloud-Services verwaltet werden.
- „Eine Million Elemente“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um jedes Element abzudecken, das während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht (aufgerundet auf die nächste Million).

Für die Zwecke dieses Cloud-Service werden Elemente als „Datenpunkte“ bezeichnet. Datenpunkte werden wie folgt berechnet: Wenn **T** synthetische Überwachungstests von **S** Standorten jede **M** Minute ausgeführt werden, ergibt dies die Anzahl der Datenpunkte pro Monat = $T * S * ((60/M) * 24 * 30)$. Bei einfachen Tests (HTTP-Aufrufe von APIs und Web-URLs) ist 1 einfache Testinstanz = 1 Datenpunkt. Bei erweiterten Tests (Laden von Webseiten, scriptgesteuerte Browserbenutzerabläufe unter Einsatz von Selenium, scriptgesteuerte REST-API-Sequenzen) ist 1 erweiterte Testinstanz = 100 Datenpunkte. Das Paket mit einer Million Datenpunkten kann für eine Kombination von einfachen und erweiterten Tests aufgewendet werden.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.