

Descripción del Servicio

IBM Cloud Application Performance Management

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

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 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

La Titularidad de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 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.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

La Titularidad de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 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.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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.

1.2.4 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 Titularidad de este complemento de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 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 ayudarlo a identificar la causa raíz.

1.2.5 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 Titularidad de este complemento de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 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 ayudarlo a identificar la causa raíz.

1.2.6 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 Titularidad de este complemento de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 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.

1.2.7 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 Titularidad de este complemento de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o de la oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 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.

1.2.8 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.

1.2.9 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.

1.2.10 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. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Servidor Virtual Gestionado Promedio es el promedio del período de medición de la cantidad de servidores virtuales (servidores físicos particionados o no particionados) gestionados por los Servicios de Cloud.
- 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 tratado 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.

4.2 Cargos de Servicios Remotos

Un servicio remoto vencerá transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 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".