

### IBM Cloud Application Performance Management

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

#### 1. Service Cloud

IBM Cloud Application Performance Management (APM) est conçu pour surveiller, analyser et gérer de manière intelligente les infrastructures informatiques et les applications hybrides, sur site et dans le cloud. Il permet la surveillance de l'expérience utilisateur et aide à améliorer la stabilité des infrastructures d'application en facilitant l'identification rapide de la cause première des problèmes pour empêcher proactivement les indisponibilités et maintenir la satisfaction des utilisateurs. Avantages clés :

- Aide à la compréhension des performances d'application du point de vue de l'utilisateur.
- Suivi des performances d'une application pendant les transactions commerciales réelles.
- Aide au diagnostic des causes premières des goulots d'étranglement et de la dégradation des performances.
- Meilleure compréhension de la gestion des tendances dynamiques.
- Découverte des composants d'application dans les environnements système.

#### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

##### 1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Ce Service Cloud permet la surveillance de ressources afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés à une infrastructure orientée application et d'aider à les résoudre rapidement et efficacement.

IBM Cloud Application Performance Management, inclut les modules suivants :

- L'interface utilisateur d'IBM Application Performance Management (APM UI) permet aux utilisateurs de consulter l'état de santé des applications et de rechercher des détails supplémentaires tels que les événements correspondants et les indicateurs de performances clés pour les composants associés à cette application.
- Reconnaît et définit automatiquement la structure d'application qui peut être modifiée ou supprimée.
- Installe et configure les agents automatiquement, ce qui ne nécessite un minimum d'intervention.
- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'utilisateur final réelle pour l'application avec des temps de réponse répartis entre les composants.
- Permet aux utilisateurs de consulter les principaux indicateurs d'état de santé de toutes les ressources surveillées.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des seuils afin d'identifier visuellement les problèmes et de recevoir des alertes.
- Prend en charge la génération automatique des demandes de service IBM Control Desk pour résoudre un problème en fonction des alertes d'IBM Cloud Application Performance Management.
- Prend en charge l'intégration des événements IBM Cloud Application Performance Management à IBM Tivoli Netcool OMNibus.

##### 1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Ce Service Cloud fournit des fonctionnalités de surveillance avancées, telles que le suivi des transactions, la surveillance de l'expérience utilisateur et le diagnostic au niveau du code. Il comprend toutes les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Base, plus ce qui suit :

- Le suivi des transactions permet aux utilisateurs d'identifier les goulots d'étranglement de performances sur tous les navigateurs, serveurs Web et serveurs d'applications surveillés.

- Permet aux utilisateurs d'identifier l'expérience d'Utilisateur Final réelle pour l'application dont les temps de réponse, tels qu'ils sont visibles par les utilisateurs de navigateur mobile et de bureau pris en charge, sont répartis entre les composants.

Répartit les performances jusqu'au niveau de code et inclut des informations de diagnostic clés telles que les données contextuelles et les traces de pile.

### **1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid**

L'autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud via le Cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »). Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

### **1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid**

L'autorisation d'utilisation de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud via le Cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »). Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

## **1.2 Services Optionnels**

### **1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack**

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

### **1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack**

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application, ainsi que le suivi des transactions et des informations de diagnostic pour certains composants. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

### **1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack**

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Il permet une surveillance additionnelle des composants d'infrastructure d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

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

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base et IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Base ou d'IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsque les unités de mesure sont différentes de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ; et

- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées l'aidant à identifier la cause première.

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

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud étend les fonctionnalités d'IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ou d'IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid en :

- analysant automatiquement les données de gestion des performances afin de définir une base de référence pour les comportements « normaux » ;
- avertissant un opérateur lorsque les unités de mesure sont différentes de cette base de référence, en déclenchant une anomalie dans l'interface utilisateur APM ; et
- autorisant un opérateur à analyser l'anomalie de façon approfondie, notamment en recherchant les unités de mesure associées l'aidant à identifier la cause première.

### 1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

Ce Service Cloud permet une meilleure surveillance synthétique des applications Web à partir de plusieurs points de présence de par le monde et permet aux Clients :

- de surveiller les temps de disponibilité et de réponse des applications du Client toutes les minutes, à partir de plusieurs emplacements géographiques dans le monde ;
- d'exécuter des tests synthétiques pour mesurer les performances des chargements de page Web, des appels d'API et des flux d'utilisateurs simulés par le biais d'interactions de navigateur scriptées utilisant Selenium ;
- d'utiliser l'analyse en cascade pour faciliter la localisation de l'étape exacte de la défaillance provenant des problèmes, tels que les liens rompus, les images volumineuses, les recherches ralenties ou les demandes externes ;
- de diagnostiquer les problèmes à l'aide des captures d'écran automatiques des incidents de navigateur et de la visualisation des statistiques de performances historiques.

### 1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack tire parti des agents de surveillance de mainframe IBM OMEGAMON existants du Client pour afficher des vues des composants d'application z/OS. Ainsi, du point de vue du propriétaire d'une application, les entreprises peuvent consulter l'état de santé des composants z/OS des applications critiques, ainsi que tous leurs autres composants d'application.

z Systems Extension Pack est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. En outre, ce pack d'extension nécessite des droits d'utilisation pour une (ou plusieurs) des offres IBM OMEGAMON on z Systems. L'autorisation d'utilisation de cet add-on de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ou de l'offre IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permet au Client d'utiliser le Service Cloud exclusivement via le Cloud, étant donné qu'il n'y a aucun add-on sur site comparable.

z Systems Extension Pack permet :

- l'affichage des unités de mesure de surveillance z/OS dans le tableau de bord d'IBM Cloud Application Performance Management ; et

- la cohérence des données entre les interfaces utilisateur z/OS OMEGAMON pour les opérateurs et spécialistes z Systems et les interfaces utilisateur d'IBM Cloud Application Performance Management pour les propriétaires d'application et les opérations informatiques.

### 1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

### 1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des ressources d'application, ainsi que le suivi des transactions et des informations de diagnostic pour certains composants. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

### 1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Ce Service Cloud est proposé sous forme de module complémentaire (« add-on ») à IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid et IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Il permet une surveillance additionnelle des composants d'infrastructure d'application. Pour la liste complète des surveillances proposées dans ce pack d'extension, veuillez consulter la documentation du produit.

## 2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

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

## 3. Niveaux de Service et Support Technique

### 3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

\* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

## 3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Redevances

### 4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Serveur virtuel géré moyen est la période de mesure moyenne du nombre de serveurs virtuels (serveur physique partitionné ou non partitionné) gérés par les Services Cloud.
- Eléments en Million : une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Elément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Elément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud, arrondi au Million supérieur, pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation (PoE) ou un Document de Transaction.

Dans le cadre de ce Service Cloud, les Eléments sont appelés « Points de Données ». Les Points de Données sont calculés comme suit : si des tests de surveillance **T** sont exécutés à partir d'emplacements **L**, toutes les **M** minutes, le nombre de Points de Données par mois est égal à  $T * L * ((60/M)*24*30)$ . Pour les tests simples (appels HTTP à destination des API et des URL Web), 1 instance de test simple est égale à 1 Point de Données. Pour les tests avancés (chargements de pages Web, flux d'utilisateurs de navigateur scriptés utilisant Selenium, séquences d'API REST scriptées), 1 instance de test avancé est égale à 100 Points de Données. Le Client peut utiliser son ensemble de Points de Données en Million pour une combinaison de tests simples et avancés.

### 4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

## 5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1<sup>e</sup> janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».