

IBM Cloud Application Performance Management

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Cloud Application Performance Management (APM) é projetado para monitorar, analisar e gerenciar os aplicativos em nuvem, locais e híbridos e a infraestrutura de TI de forma inteligente. Ele permite o monitoramento da experiência do usuário e ajuda a melhorar a estabilidade de infraestruturas de aplicativos ajudando a identificar rapidamente a causa raiz dos problemas para evitar interrupções de forma proativa e manter usuários satisfeitos. Os principais benefícios incluem:

- Ajudar a entender o desempenho do aplicativo a partir da perspectiva do usuário.
- Ver o desempenho de um aplicativo durante as transações de negócios reais.
- Ajudar a diagnosticar as causas raízes de gargalos e degradações de desempenho.
- Obter insight para gerenciar tendências dinâmicas.
- Descobrir componentes de aplicativos em ambientes de sistemas.

1.1 Ofertas

O Cliente pode selecionar dentre as ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Este Serviço em Nuvem fornece monitoramento de recursos para alertar os usuários sobre problemas com a infraestrutura dos aplicativos e ajuda a resolvê-los de forma rápida e eficiente.

O IBM Cloud Application Performance Management, Base tem os recursos a seguir:

- Interface com Usuário do IBM Application Performance Management (APM UI) que permite que os usuários visualizem o funcionamento dos aplicativos e realizem um desdobramento para ver mais detalhes, como eventos relacionados e Indicadores de Desempenho Chave (KPIs - Key Performance Indicators) para os componentes associados a esse aplicativo.
- Descoberta e definição automática da estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instalação e configuração automática de agentes, com intervenção manual mínima necessária.
- Permite que os usuários identifiquem experiências de usuário final reais para o aplicativo com tempo de resposta dividido entre componentes.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento para todos os recursos monitorados.
- Permite que os usuários criem e modifique limites para visualmente identificar problemas e recebam alertas.
- Suporta a geração automática de solicitações de serviço do IBM Control Desk para um problema baseado em alertas do IBM Cloud Application Performance Management.
- Suporta a integração de eventos do IBM Cloud Application Performance Management no IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Este Serviço em Nuvem fornece recursos avançados de monitoramento, tais como rastreamento de transações, monitoramento da experiência do usuário final e diagnóstico no nível do código. Ele inclui todos os recursos do IBM Cloud Application Performance Management, Base, além do seguinte:

- Com Rastreamento de Transações, os usuários podem identificar gargalos de desempenho do aplicativo em todos os navegadores monitorados, servidores da web e servidores de aplicativos.

- Permite que os usuários identifiquem a experiência do usuário final real do aplicativo com o tempo de resposta conforme visto pelos usuários de navegador móvel e de desktop suportados, divididos em componentes.

Divide o desempenho no nível do código e inclui informações-chave de diagnóstico, como dados de contexto e rastreamento de pilha.

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

A autorização para a oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem por meio da nuvem ou instale o software no local (ou seja, o "Programa da IBM"). O Programa da IBM incluído nesta autorização é o IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

O Cliente é capaz de usar o Programa da IBM e acessar o suporte técnico e as atualizações do Programa da IBM, desde que o Cliente continue a subscrever o Serviço em Nuvem.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

A autorização para a oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem por meio da nuvem ou instale o software no local (ou seja, o "Programa da IBM"). O Programa da IBM incluído nesta autorização é o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

O Cliente é capaz de usar o Programa da IBM e acessar o suporte técnico e as atualizações do Programa da IBM, desde que o Cliente continue a subscrever o Serviço em Nuvem.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Base e para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Ele fornece monitoramento adicional de recursos do aplicativo. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Ele fornece monitoramento adicional de recursos do aplicativo, assim como rastreamento de transações e informações de diagnóstico para alguns componentes. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Base e para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Ele fornece monitoramento adicional de componentes da infraestrutura do aplicativo. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

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

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Base e para o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. A autorização para esse complemento à oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem exclusivamente por meio da nuvem, pois não há nenhum complemento local comparável.

Este Serviço em Nuvem amplia a capacidade do IBM Cloud Application Performance Management, Base ou do IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid da seguinte forma:

- Analisando os dados de gerenciamento de desempenho automaticamente para definir uma linha de base para comportamento "normal".
- Alertando um operador quando as métricas desviarem da linha de base levantando uma anomalia na APM UI.
- Permitindo que um operador faça uma análise profunda da anomalia, inclusive buscando métricas relacionadas para ajudar a identificar a causa raiz.

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

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. A autorização para esse complemento à oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem exclusivamente por meio da nuvem, pois não há nenhum complemento local comparável.

Este Serviço em Nuvem amplia a capacidade do IBM Cloud Application Performance Management, Advanced ou do IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid da seguinte forma:

- Analisando os dados de gerenciamento de desempenho automaticamente para definir uma linha de base para comportamento "normal".
- Alertando um operador quando as métricas desviam da linha de base levantando uma anomalia na APM UI.
- Permitindo que um operador faça uma análise profunda da anomalia, inclusive buscando métricas relacionadas para ajudar a identificar a causa raiz.

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Esse Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. A autorização para esse complemento à oferta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem exclusivamente por meio da nuvem, pois não há nenhum complemento no local comparável.

Esse Serviço em Nuvem fornece monitoramento sintético aprimorado de aplicativos da web a partir de diversos pontos de presença em todo o mundo e permite que os Clientes:

- Monitorem o tempo de atividade e o tempo de resposta dos aplicativos do Cliente, com frequência de minuto a minuto, a partir de diversos locais geográficos ao redor do mundo.
- Executem testes sintéticos para medir desempenho de carregamentos de páginas da web, chamadas de API e fluxos de usuário simulados por meio de interações do navegador com script usando o Selenium.
- Usem análise em cascata para ajudar a identificar a etapa exata de uma falha vinda de problemas como links quebrados, imagens grandes, consultas lentas ou solicitações externas.

Diagnostiquem problemas com capturas de tela automáticas de falhas do navegador e visualização de estatísticas de desempenho histórico.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

O z Systems Extension Pack utiliza os agentes de monitoramento de mainframe IBM OMEGAMON existentes do Cliente para fornecer visualizações de componentes de aplicativos baseados no z/OS. Isso permite que as empresas, a partir de uma perspectiva de proprietário do aplicativo, vejam o funcionamento de componentes do z/OS de aplicativos críticos, juntamente com todos os seus outros componentes de aplicativos.

O z Systems Extension Pack é oferecido como um complemento de uma das seguintes ofertas: 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. Além disso, usar esse extension pack requer autorização de uma (ou mais) das ofertas IBM OMEGAMON on z Systems. A autorização desse complemento para a oferta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid ou IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid permite que o Cliente use o Serviço em Nuvem exclusivamente por meio da nuvem, pois não há nenhum complemento no local comparável.

O z Systems Extension Pack permite:

- visualizar métricas de monitoramento do z/OS no painel do IBM Cloud Application Performance Management; e
- consistência de dados entre as interfaces com o usuário do z/OS OMEGAMON para operadores do z Systems e especialistas no assunto, e as interfaces com o usuário do IBM Cloud Application Performance Management para proprietários de aplicativos e operações de TI.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Ele fornece monitoramento adicional de recursos do aplicativo. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Ele fornece monitoramento adicional de recursos do aplicativo, assim como rastreamento de transações e informações de diagnóstico para alguns componentes. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Este Serviço em Nuvem é oferecido como um complemento para o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Ele fornece monitoramento adicional de componentes da infraestrutura do aplicativo. Para obter uma lista completa do monitoramento fornecido neste Extension Pack, consulte a documentação do produto.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e as Planilhas de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se, e até o limite em que, o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo.

Link(s) para a(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is):

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

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reclamação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

As métricas de encargos para o Serviço em Nuvem são especificadas no Documento de Transação.

As métricas de encargo a seguir aplicam-se a esse Serviço em Nuvem:

- Média de Servidor Virtual Gerenciado é a média do período de medição do número de servidores virtuais (servidores físicos particionados ou não particionados) gerenciados pelos Serviços em Nuvem.
- Milhão de Itens é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Item é uma ocorrência de um item específico processado, gerenciado ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Item processado, gerenciado ou relacionado à utilização do Serviço em Nuvem, arredondado para o próximo Milhão, durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.

Para os propósitos deste Serviço em Nuvem, Itens são chamados de "Pontos de Dados". Os Pontos de Dados são calculados da seguinte forma: se **T** testes de monitoramento sintético forem executados de **L** locais a cada **M** minutos, o número de Pontos de Dados por mês = $T * L * ((60/M)*24*30)$. Para testes simples (chamadas HTTP para APIs e URLs da web), 1 instância de teste simples = 1 Ponto de Dados. Para testes avançados (carregamentos de páginas da web, fluxos de usuário de navegador com script usando o Selenium, sequências de API de REST com script), 1 instância de teste avançada = 100 Pontos de Dados. O Cliente pode usar seu pacote configurável de Milhão de Pontos de Dados para uma combinação de testes simples e avançados.

4.2 Encargos de Serviços Remotos

Um serviço remoto expirará 90 dias após a compra, independentemente do serviço remoto ter sido usado.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Ativação

O Serviço em Nuvem requer o uso do software de ativação que o Cliente transfere por download para os sistemas do Cliente a fim de facilitar o uso do Serviço em Nuvem. O Cliente pode utilizar o software de ativação somente em conexão com o uso do Serviço em Nuvem. O software de ativação é fornecido "NO ESTADO".