

IBM Cloud Application Performance Management

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Cloud Application Performance Management (APM) 旨在以智能方式监控、分析和管理工作、内部部署和混合应用程序以及 IT 基础架构。它能够监控用户体验，并通过快速识别问题的根本原因，主动防止宕机，帮助提高应用程序基础架构的稳定性，同时保持用户满意度。关键效益包括：

- 帮助从用户的角度理解应用程序性能。
- 了解应用程序在实际业务交易中如何运行。
- 帮助诊断出现瓶颈和性能下降问题的根本原因。
- 获得洞察以管理动态趋势。
- 在系统环境中发现应用程序组件。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management - Base

本云服务提供资源监控，就应用程序认知型基础架构问题向用户发出警报，并帮助他们快速、高效地解决问题。

IBM Cloud Application Performance Management - Base 具有以下功能：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 使用户能够查看应用程序的运行状况，并深入挖掘内容以了解更多详细信息，如相关事件以及与该应用程序相关组件的关键业绩指标 (KPI)。
- 自动发现和定义可修改或除去的应用程序结构。
- 自动安装和配置代理程序，几乎无需手动干预。
- 使用户能够确定应用程序的真正最终用户体验，并且将响应时间分解到组件级别。
- 使用户能够查看所有受监控资源的关键运行状况指标。
- 使用户能够创建和修改阈值，以直观地发现问题并接收警报。
- 基于 IBM Cloud Application Performance Management 警报，支持自动生成 IBM 控制台服务请求，以解决问题。
- 支持将 IBM Cloud Application Performance Management 事件集成到 IBM Tivoli Netcool OMNIBus 中。

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced

本云服务提供高级监控功能，如事务跟踪、最终用户体验监控和代码级别诊断。它包含 IBM Cloud Application Performance Management - Base 的所有功能以及以下内容：

- 用户可使用交易跟踪功能识别所有受监控的浏览器、Web 服务器和应用程序服务器中的应用程序性能瓶颈。
- 帮助用户确定应用程序的真正最终用户体验，并将受支持的移动和桌面浏览器用户看到的响应时间分解到组件级别

将性能分解到代码级别，包含关键诊断信息，如上下文数据和堆栈跟踪。

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 产品授权支持客户通过云使用云服务或在内部安装软件（即，“IBM 程序”）。此授权中包含的 IBM 程序是 IBM Cloud Application Performance Management - Base Private。

只要客户继续订购云服务，那么客户就能够使用 IBM 程序以及访问技术支持和 IBM 程序升级。

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 产品授权支持客户通过云使用云服务或在内部安装软件（即，“IBM 程序”）。此授权中包含的 IBM 程序是 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Private。

只要客户继续订购云服务，那么客户就能够使用 IBM 程序以及访问技术支持和 IBM 程序升级。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management - Base Extension Pack

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 的附加组件提供。它提供对应用程序资源的额外监控。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Extension Pack

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 的附加组件提供。它提供对应用程序资源的额外监控，以及事务跟踪和针对某些组件的诊断信息。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 的附加组件提供。它提供对应用程序基础架构组件的额外监控。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

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

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base 和 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 的附加组件提供。此 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 产品附加组件的授权支持客户通过云单独使用云服务，因为没有可比拟的内部部署附加组件。

本云服务可扩展 IBM Cloud Application Performance Management - Base 或 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 的功能，方式如下：

- 自动分析性能管理数据，定义“正常”行为的基线。
- 在指标偏离该基线时，通过在 APM UI 中提出异常情况，向操作员发出警报。
- 支持操作员深入调查异常情况（包括提取相关指标），帮助他们找到根本原因。

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

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。此 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 产品附加组件的授权支持客户通过云单独使用云服务，因为没有可比拟的内部部署附加组件。

本云服务可扩展 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 或 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的功能，方式如下：

- 自动分析性能管理数据，定义“正常”行为的基线。
- 在指标偏离该基线时，通过在 APM UI 中提出异常情况，向操作员发出警报。
- 支持操作员深入调查异常情况（包括提取相关指标），帮助他们找到根本原因。

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management - Availability Monitoring

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。此 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 产品附加组件的授权支持客户通过云单独使用云服务，因为没有可比拟的内部部署附加组件。

本云服务从全球多个感知点提供增强的 Web 应用程序综合监控，并支持客户：

- 从全球多个地理位置，每分钟监控客户应用程序的正常运行时间和响应时间。
- 运行综合测试，使用 Selenium 度量网页装入、API 调用以及通过脚本化浏览器交互的模拟用户流的性能。
- 使用瀑布图分析帮助找出问题的精确故障步骤，如链路断开、图像过大、查找过慢或外部请求。

通过浏览器故障的自动屏幕截图和查看历史性能统计信息来诊断问题。

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management - z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack 利用客户的现有 IBM OMEGAMON 大型机监控代理程序提供基于 z/OS 的应用程序组件的视图。这使得企业可以从应用程序所有者的角度出发，了解关键应用程序的 z/OS 组件以及所有其他应用程序组件的健康状况。

z Systems Extension Pack 作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base、IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid、IBM Cloud Application Performance Management - Advanced 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。此外，使用此扩展包需要获取一个（或多个）IBM OMEGAMON on z Systems 服务产品的权利。此 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 产品或 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 产品附加组件的授权支持客户通过云单独使用云服务，因为没有可比拟的内部部署附加组件。

z Systems Extension Pack 支持：

- 在 IBM Cloud Application Performance Management 仪表板中查看 z/OS 监控指标；以及
- 面向 z Systems 操作员和主题专家的 z/OS OMEGAMON 用户界面，与面向应用程序所有者和 IT 运营的 IBM Cloud Application Performance Management 用户界面之间的数据一致性。

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management - Base Extension Pack Hybrid

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。它提供对应用程序资源的额外监控。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Extension Pack Hybrid

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。它提供对应用程序资源的额外监控，以及事务跟踪和针对某些组件的诊断信息。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management - Infrastructure Extension Pack Hybrid

本云服务作为 IBM Cloud Application Performance Management - Base Hybrid 和 IBM Cloud Application Performance Management - Advanced Hybrid 的附加组件提供。它提供对应用程序基础架构组件的额外监控。有关此扩展包中提供的完整监控列表，请查看产品文档。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

适用数据表的链接：

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 平均托管虚拟服务器是云服务管理的虚拟服务器（分区或未分区的物理服务器）数量的平均测量周期。
- “百万项目”是获取云服务时所使用的一种计量单位。一个项目是指出现一个通过使用云服务处理、管理或与使用云服务相关的特定项目。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间使用云服务处理、管理或与使用云服务相关的每个项目，取整到下一个一百万。

对于该云服务，项目被称为“数据点”。数据点计算方式如下：如果 **T** 综合监控测试从 **L** 位置执行，每 **M** 分钟，每月的数据点数 = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$ 。对于简单测试（对 API 和 Web URL 的 HTTP 调用），1 个简单测试实例 = 1 个数据点。对于高级测试（Web 页面装入、使用 Selenium 的脚本化浏览器用户流、脚本化 REST API 序列），1 个高级测试实例 = 100 个数据点。针对简单和高级测试组合，客户可以使用其捆绑的“百万数据点”。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务都将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 支持软件

云服务需要使用客户下载至客户系统的支持软件，以方便云服务使用。客户仅可在与云服务的使用关联的情况下使用支持软件。支持软件是“按现状”提供的。