



# Tivoli Live Monitoring Service (TLMS)

Sprecher: Felix Koop



## IT-Abteilungen stehen unter enormem Druck

### Die Herausforderungen sind vielfältig:

- **Komplexität:** Heterogene Ressourcen, fehlende Integration zwischen einzelnen Bereichen, aus Modulen zusammengefügte Anwendungen
- **Veränderungen:** Marktanforderungen, Workloads, Service-Levels
- **Compliance:** Einhaltung von Gesetzes-, Sicherheits- und Prüfbestimmungen
- **Kosten:** Management und Administration



## Unternehmen müssen die Verfügbarkeit und Leistung der IT sicherstellen, um ihre Geschäftsziele zu erreichen

### Die IT-Abteilungen vieler mittelständischer Unternehmen müssen folgende Herausforderungen meistern:

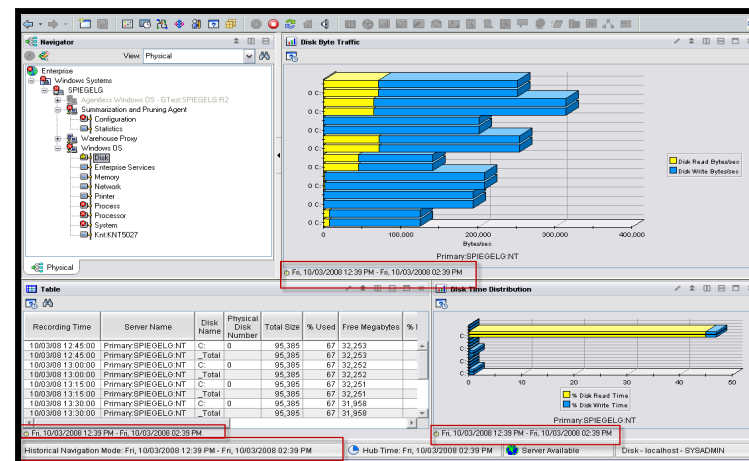
- Stärkere Konzentration auf das Kerngeschäft statt auf den IT-Betrieb, um den Umsatz zu steigern
- Einstellung, Schulung und Bindung qualifizierter IT-Mitarbeiter, die für die Wartung komplexer Infrastrukturen benötigt werden
- Sicherstellung einer konsistenten IT-Servicequalität und -Verfügbarkeit – rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Suche nach neuen Möglichkeiten für Kostensenkungen, um den Betrieb der IT-Infrastruktur mit kleinerem Budget bewältigen zu können



# ITLMS reduziert Komplexität, Personalaufwände und Eigeninvestitionen auf Kundenseite

Bei den *IBM Tivoli Live - Monitoring Services (ITLMS)* handelt es sich um eine kostengünstige und bedarfsgerecht konfigurierbare Services-Suite für Überwachungs- und Performance Management Aufgaben.

- Der IT Administrator des Kunden nutzt für Aufgaben der IT Überwachung und des Performance Managements die von der IBM als SaaS (Software as a Service) bereitgestellten “Werkzeuge”.
- Hohe Servicesicherheit durch Verschlüsselung sämtlicher Datenströme und umfangreiche Maßnahmen für den Zugangsschutz
- Bedarfsabhängiges Gebührenmodell
- Basiert auf etablierter Tivoli Monitoring Software in Kombination mit standardisierten ITS Systems Services.
- Ersetzt eigene Investitionen in Überwachungs- und Performance-Management Infrastrukturen



# IBM Tivoli Live Monitoring Services bestehen aus drei Varianten, die der Kunde einzeln oder in Kombination nutzen kann

Agentenlose Überwachung	Verteilte Überwachung	Performance Überwachung
<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Agentenlose Überwachung der Verfügbarkeit von Systemen und Netzwerkkomponenten</li> <li>✧ Alarmierungsmechanismen</li> <li>✧ Internet Portal als Service-Schnittstelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Umfangreiche Überwachung von Betriebssystemen und Anwendungen</li> <li>✧ Selbst installierende Agenten</li> <li>✧ Alarmierungsmechanismen</li> <li>✧ Internet Portal als Service-Schnittstelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Langzeitberichte und Trendanalysen zur Kapazitätsplanung</li> <li>✧ Selbst installierende Agenten</li> <li>✧ Alarmierungsmechanismen</li> <li>✧ Internet Portal als Service-Schnittstelle</li> </ul>

- Einmalige Einrichtungsgebühr + monatliche Service-Gebühr für die Nutzung
- Einsetzbar von 25 bis 500 zu überwachenden Systemkomponenten  
*oder*  
400 Netzwerkkomponenten + mindestens 25 Systemkomponenten
- 24x7 Telefon- und Mail-Support
- Vertragslaufzeit zwischen 90 Tagen, 1 Jahr, 2 Jahren oder 3 Jahren wählbar
- Serviceumfang ist vom Kunden individuell und bedarfsgerecht konfigurierbar



# Für IBM Tivoli Live Monitoring Services gelten Listpreise

## Listenpreise für Kunden (EUR, DE)

Service Komponente	Listenpreis / pro Element / Monat
<b>Agentenlose Überwachung</b>	
System	41 €
Netzwerkkomponente	15 €
<b>Verteilte Überwachung</b>	
System	54 €
Applikation	54 €
<b>Performance Überwachung</b>	
System	14 €

Für die Bereitstellung des Services wird zu Vertragsbeginn einmalig eine Einrichtungsgebühr von 4.800,-€ erhoben.

### Vertragsdauer

- 3, 6, 9, 12, 24 oder 36 Monate
- Listpreise gelten für alle genannten Vertragslaufzeiten
- ab einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten sind Discounts schon bei weniger als 150 zu überwachenden Systemen möglich

### Discounts

- 25% für Tier 1 BP
- 30% für Distributoren

# Technische Basis sind die Tivoli Monitoring Produkte und GTS Best Practices

## “Touchless” Monitoring

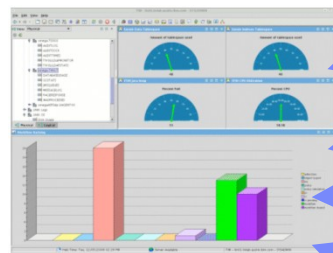
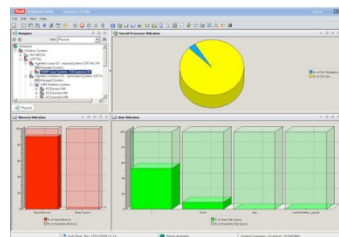
- Operating System Monitoring (Windows, Linux, Unix) – kein lokaler Agent notwendig
- HTTP (URL Monitoring)
- SNMP & Script (Ping)

## Distributed Monitoring

- Robustes, agentenbasiertes Monitoring von Anwendungen und Infrastruktur
- OS (Windows, Linux, Unix, AIX HP-UX, Sun Solaris)
- Virtuelle Server (VMWare, Citrix, MS Hyper-V)
- Datenbanken (DB2, Sybase, Oracle, Microsoft SQL)
- Web Server (Websphere / Java J2EE Application Servers)
- Microsoft Windows Servers
- Anwendungen (SAP, IBM Domino Servers, IBM Lotus Notes, Microsoft Active Director, Microsoft Exchange, Microsoft IIS Server, Microsoft .NET, Sharepoint, Biztalk)

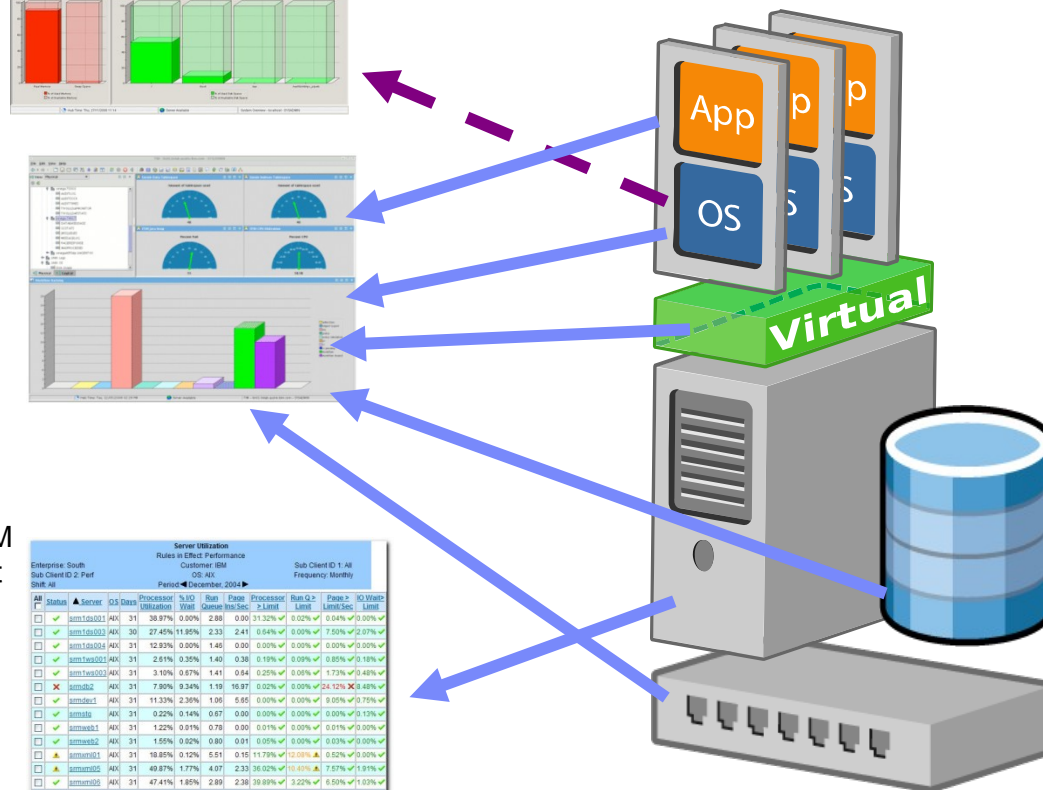
## Performance Services

- Analyse historischer Daten und Berichte – für Kapazitätsplanung und Analyse
- Verwendet Daten des „Touchless“ und Distributed Monitorings oder andere Datensammlungen



Server	OS	Processors	Usage	Run	Page	Processors	Run.Q5	Page.1	SWAP	
Sub Client ID 2: Perf	Sub Client ID 1: All	OS: AIX	Customer: IBM	Sub Client ID 1: All	Frequency: Monthly	Period: 4 December, 2004	Limit:	Limit:	Limit:	
im10a001	AIX	31	36.97%	0.00%	2.80	0.00	31.32%	0.00%	0.04%	0.00%
im10a002	AIX	30	27.45%	11.95%	2.33	2.41	0.04%	0.00%	7.50%	2.07%
im10a004	AIX	31	12.93%	0.00%	1.40	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
im10a001	AIX	31	2.61%	0.35%	1.40	0.38	0.00%	0.00%	0.80%	0.18%
im10a003	AIX	31	3.10%	0.87%	1.41	0.64	0.20%	0.00%	1.73%	0.48%
im10a2	AIX	31	7.86%	9.34%	1.19	16.97	0.02%	0.00%	24.12%	36.40%
im10a01	AIX	31	11.30%	2.09%	1.80	8.65	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
im10a0	AIX	31	0.22%	0.14%	0.67	0.00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
im10a01	AIX	31	1.22%	0.01%	0.78	0.00	0.01%	0.00%	0.01%	0.00%
im10a02	AIX	31	1.65%	0.02%	0.80	0.01	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
im10a01	AIX	31	18.85%	0.12%	5.51	0.15	11.79%	12.00%	0.62%	0.00%
im10a00	AIX	31	49.87%	1.77%	4.07	2.33	36.02%	10.41%	7.57%	1.91%
im10a00	AIX	31	47.41%	1.85%	2.85	2.38	39.89%	3.22%	2.50%	1.03%

Messen und Analysieren der Services und Transaktionen



Sprachunterstützung: Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch, Chinesisch & Japanisch



# IBM Tivoli Live Monitoring Services erfüllt alle Attribute eines Cloud Services

Cloud-Attribute	IBM Tivoli Live Monitoring Services
<b>Standardisierung (Service-Katalog)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Tivoli Monitoring Software “out-of-the-box”</li><li>■ Weltweit standardisiertes Service Produkt</li><li>■ Service kann durch den Kunden selbst eingerichtet, konfiguriert und erweitert werden.</li></ul>
<b>Flexibles und bedarfsabhängiges Preismodell</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorkonfigurierte Service-Optionen</li><li>■ Preis richtet sich nach der Anzahl der zu überwachenden Systeme und der jeweils gewählten Service-Option</li></ul>
<b>Virtualisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ITLMS wird von der IBM auf einer vollständig virtualisierten Service-Plattform betrieben</li><li>■ Einbindung der IBM Compute-Cloud (wenn verfügbar)</li></ul>
<b>Kurzfristige Service-Bereitstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorkonfigurierte Service-Images erlauben die kurzfristige Umsetzung neuer Kundenlösungen</li></ul>
<b>Hohe Skalierbarkeit</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Virtuallisierte Service-Infrastruktur erlaubt eine sehr schnelle und flexible Anpassung an steigende oder sinkende Serviceanforderungen</li></ul>







## Was sind die Schlüssel Indikatoren für den Einsatz von IBM Tivoli Live?

- IT Management Lösungen mit niedrigen monatlichen Verrechnungen als Betriebskosten anstatt Vermögensaufwände
- Bedarf an Unterstützung der gesamten Umgebung ist größer als die einzelne Appliances unterstützen können (einfachere Skalierbarkeit als bei Appliances)
- Einfach/schnell anzuwenden
- Einfach zu verstehende Preismodelle, die abgestimmt sind auf Kundennutzen
- Beahlt wird nur, was der Kunde benötigt bzw. nutzt, nicht mehr
- Kostenreduktion durch höhere IT Standardisierung und Fokussierung des hauseigenen IT Personals auf Probleme mit höherer Priorisierung
- Minimieren der Belastung durch IT Management

## Welche Vorteile ergeben sich für den Kunden

- Vermeidung von Investitionskosten für Software-Lizenzen und IT Infrastrukturen (Opex statt Capex!)
- Nutzung professioneller Tivoli Überwachungs-Software in Kombination mit standardisierten GTS Systems Services für eine geringe monatliche Nutzungsgebühr (IBM SaaS Modell)
- Höhere Verfügbarkeit der IT Services trotz reduzierter Personalaufwände und Investitionskosten
- Eine einzige Überwachungslösung für verschiedenste Technologien und Plattformen (Netzwerk, Server, Storage, Middleware, Applications), u.a. auch IBM Systems Director
- Kombinierbarkeit von agentenloser Verfügbarkeitsüberwachung und umfangreichen Performance-Analysen
- Sehr kurze Implementierungszeit und flexibel erweiterbar
- Höhere Verfügbarkeit der kundeneigenen IT Services
- Zentrale Überwachung von verteilt betriebener Ressourcen



## ...und das haben Sie als Business Partner davon

- **Möglichkeiten für zusätzliches Servicegeschäft**
    - ✓ Verstärkung der Kundenbindung
    - ✓ Implementierungs- und Transitionservices
    - ✓ Konfigurationsservice für Reportgenerierung, Alarmierung und Benachrichtigungen
    - ✓ Lokale Support Services (z.B. Trenanalyse, Kapazitätsplanung)
    - ✓ Hard- oder Softwaregeschäft bei Kapazitätsengpässen (durch Kapazitäts- und Trendanalyse sehr gut planbar)
- } im Auftrag des Kunden
- **Preisnachlässe von 25% (Tier 1 Partner) bzw. 30% (Distributoren)**
  - **Alleinstellungsmerkmale**
    - ✓ Abdeckung vieler Plattformen und Technologien durch eine einzige Lösung
    - ✓ Agentenlose Überwachung bietet ideale Einstiegsmöglichkeiten (einfache und schnelle Umsetzung, sehr günstig)
    - ✓ Minimale Einrichtungsgebühr und sehr kurze Implementierungszeit
    - ✓ Weltweit standardisierter IBM SaaS-Service
    - ✓ Sehr kurzer Sales Cycle
  - **Aktive Unterstützung durch IBM**
    - ✓ Bereitstellung von umfangreichem Marketing- und Vertriebsmaterial
    - ✓ Lead Generation
    - ✓ Marketing Aktivitäten
    - ✓ Partnerschulung



# Fallstudie

## Ausgangssituation

- Kunde betreibt zwei IT Standorte mit unterschiedlichsten Systemplattformen
- Zum Monitoren seiner Netzwerk-Infrastruktur verwendet er eine am Markt gängige Überwachungslösung, die ausschließlich zum Überwachen von Netzwerkkomponenten verwendet werden kann.
- Seine Systeme laufen weitestgehend unüberwacht, d.h. während des Tagesbetriebs schauen die IT Administratoren auf die Konsolen, bzw. reagieren im Falle einer Fehler- bzw. Ausfallsituation. Außerhalb der Betriebszeiten laufen die Systeme ohne Überwachung.
- Der Kunde muss zur Erfüllung von SLA Vorgaben eine definierte Verfügbarkeit seiner IT Services erreichen und nachweisen können.

## Unsere Lösung

- 7 x 24 Überwachung mittels ITLMS
- In der Überwachung sind sowohl die Systeme, als auch die Netzwerkkomponenten beider Standorte

## BP Leistungen

- Implementierungs-Service, Verfügbarkeits und Kapazitätsanalysen, Trendreporting

Service Komponente	Listenpreis / pro Element / Monat*	Anzahl	monatliche ITLMS Servicegebühr
<b>Agentenlose Überwachung</b>			
Netzwerkkomponente	15 €	8	120 €
<b>Verteilte Überwachung</b>			
System	54 €	35	1.890 €
<b>Performance Überwachung</b>			
System	14 €	18	252 €

**2.262 €**

zzgl. 4.800,-€ ITLMS Einrichtungsgebühr

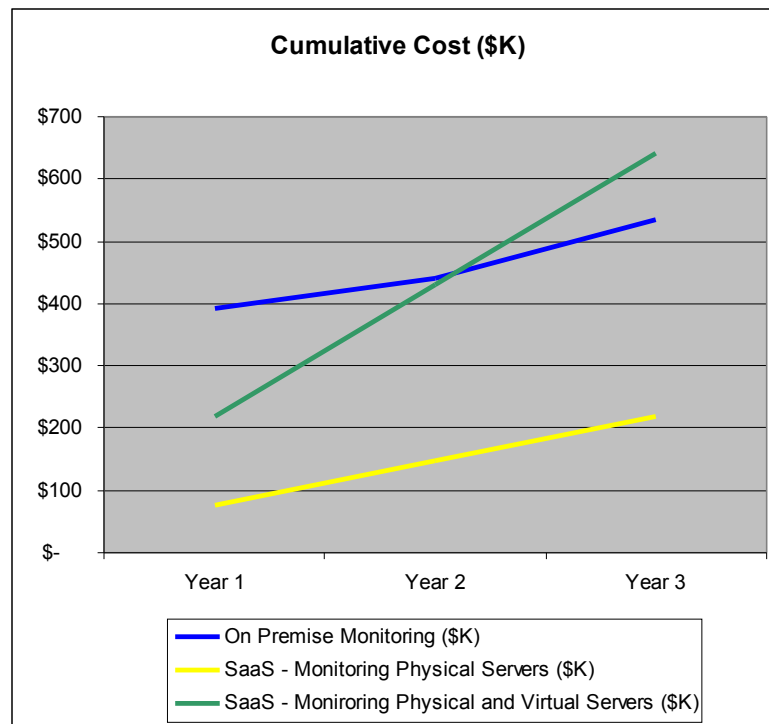
# TCO Vergleich – Große, Agenten-basierte Monitoring Umgebung

On Premise Monitoring (\$K)	Year 1	Year 2	Year 3	3 Year Total
S/W and Maintenance	\$ 168	\$ 34	\$ 34	\$ 236
H/W (including maintenance, power, etc).	\$ 107	15	15	\$ 137
Staffing				
Install	\$ 61	-	-	\$ 61
Configuration	\$ 56	-	-	\$ 56
Upgrade	-	-	\$ 44	\$ 44
<b>Total</b>	<b>\$ 392</b>	<b>\$ 49</b>	<b>\$ 93</b>	<b>\$ 534</b>

SaaS - Monitoring Physical Servers (\$K)	Year 1	Year 2	Year 3	3 Year Total
Setup	\$ 7	-	-	\$ 7
Service Charges	\$ 71	\$ 71	\$ 71	\$ 213
<b>Total</b>	<b>\$ 78</b>	<b>\$ 71</b>	<b>\$ 71</b>	<b>\$ 220</b>

SaaS - Monitoring Physical and Virtual Servers (\$K)	Year 1	Year 2	Year 3	3 Year Total
Setup	\$ 7	-	-	\$ 7
Service Charges	\$ 212	\$ 212	\$ 212	\$ 636
<b>Total</b>	<b>\$ 219</b>	<b>\$ 212</b>	<b>\$ 212</b>	<b>\$ 643</b>

Customer Environment	
# Servers	85
# Cores/Server	4
PVU/Core	70
# of VMs/Server	3
Total # PVUs	23,800
Instance Type	
OS only	50%
OS + 1 App	50%



TLms SaaS wird verhältnismäßig günstig wenn . . .

1. Virtualisierungsebenen in einer Managed Umgebung niedriger sind
2. Skills und HW nicht bereits vor Ort vorhanden sind
3. die Implementierung geringer im Umfang ist



## Vertrag

- Der Service wird verkauft durch GTS SOWs, kein SWG PPA.
- Das Template GTS SOWs wurde im Remarketer Modus angelegt.
- GTS und Tivoli arbeiten an einem Prime Bidder Modell, das einem BP ermöglicht den Service von IBM zu kaufen und ein eigenes SOW mit dem Endkunden zu erstellen.

## Multi Tenancy (Vermietung)

- Abhängig vom Prime Bidder Vertragsmodell
- Single VM / Tivoli Data Warehouse pro BP
- Monitoring Daten von Kunden vermischt in single BP VM / Tivoli Data Warehouse
- Potentielle Kunden können keinen Zugriff zum Tivoli Enterprise Portal haben
- Für potentielle BPs ist es erforderlich Managed Application Performance Monitoring und Management Services für ihre Kunden durchzuführen

## Revenue

- Tivoli arbeitet daran sicherzustellen, daß ihre Sales Representatives das Wiederverkaufen des Services vergütet bekommen – Sie erhalten SW Services Revenue Gutschrift
- IBM Client Teams erhalten für alle verkauften Services Provision
- ITS und Tivoli teilen den Revenue am Ende im IBM System auf



## Wo gibt es weiterführende Informationen

### IBM PartnerWorld - Tivoli

- <https://www-304.ibm.com/partnerworld/wps/pub/overview/B7007PW>

### IBM PartnerWorld – ITS Server Services

- <http://www-935.ibm.com/services/us/index.wss/offering/gts/a1031834>

### IBM.com

- Tivoli Announcement for Tivoli Live monitoring services

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/solutions/tivoli-live>

- Tivoli monitoring software capabilities

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/products/monitor/>

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/products/composite-application-mgrproductline/>

- Tivoli Open Process Automation Library and Best Practices

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/opal/>

- ITS Server services monitoring services

<http://www-935.ibm.com/services/us/index.wss/offering/gts/a1031834>

<http://www.ibm.com/services/tivolilive>







Felix Koop  
Service Area Leader



Mobile 0160-9633 5883  
Email [koop@de.ibm.com](mailto:koop@de.ibm.com)

Thank you !

