

IBM Cloud Application Performance Management

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Cloud Application Performance Management (APM) は、クラウド、オンプレミスおよびハイブリッドのアプリケーション、ならびに IT インフラストラクチャーをインテリジェントにモニター、分析および管理できるよう設計されています。この製品はユーザー・エクスペリエンスのモニタリングを可能にし、問題の根本原因を速やかに突き止めて障害を事前に防ぎ、ユーザーの満足度を維持できるようにすることでアプリケーション・インフラストラクチャーの安定度の向上を促します。主要な利点には以下が含まれます。

- ユーザーの観点からアプリケーション・パフォーマンスを理解できるようにすること。
- 実際の商取引の間にアプリケーションがどのように動作するのかを確認すること。
- ボトルネックと性能低下の根本原因を診断できるようにすること。
- 動的トレンドを管理するための洞察を引き出すこと。
- システム環境でアプリケーション・コンポーネントを検出すること。

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

本「クラウド・サービス」は、アプリケーション認識型のインフラストラクチャーでリソース・モニタリング機能を提供して、問題についてユーザーにアラートを発し、それらを迅速かつ効率的に解決できるようにします。

IBM Cloud Application Performance Management, Base は、以下の機能を搭載しています。

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) により、ユーザーはアプリケーションの正常性を表示したり、関連するイベント、およびそのアプリケーションと関係のあるコンポーネントの「重要パフォーマンス指標」(KPI) といった、より詳しい内容を確認するためにドリルダウンすることができます。
- 変更または削除が可能なアプリケーション構造を自動的に発見して定義します。
- エージェントを自動的にインストールして構成します。手動による介入は最小限で済みます。
- ユーザーは、コンポーネント全体にわたって分類された応答時間により、アプリケーションに対する真のエンド・ユーザー・エクスペリエンスを特定できます。
- ユーザーは、すべてのモニター対象リソースについて、正常性に関する主要なメトリックを確認することができます。
- ユーザーは、しきい値の作成および変更を行うことで、問題を視覚的に特定してアラートを受信することができます。
- IBM Cloud Application Performance Management のアラートに基づいた、問題に関する IBM Control Desk のサービス要求の自動生成をサポートします。
- IBM Cloud Application Performance Management のイベントの IBM Tivoli Netcool OMNIbus への統合をサポートします。

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

本「クラウド・サービス」は、トランザクションの追跡、エンド・ユーザー・エクスペリエンスのモニタリング、コード・レベルの診断などの拡張モニタリング機能を提供します。本「クラウド・サービス」には、IBM Cloud Application Performance Management, Base の全機能に加えて、以下の機能が含まれています。

- トランザクションの追跡により、ユーザーは、すべてのモニター対象のブラウザ、Web サーバー、およびアプリケーション・サーバーにわたって、アプリケーション・パフォーマンスの障害を特定することができます。
- ユーザーは、モバイルおよびデスクトップのサポート対象ブラウザのユーザーに見える応答時間を、コンポーネントごとで分類することにより、アプリケーションに対する真のエンド・ユーザー・エクスペリエンスを特定することができます。
- パフォーマンスをコード・レベルにまで分解し、コンテキスト・データやスタック・トレースなどの重要な診断情報を含みます。

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid オファリングの使用許諾により、お客様は、クラウドを介して「クラウド・サービス」を使用するか、ソフトウェア (すなわち「IBM プログラム」) をオンプレミスで導入できます。この使用許諾に含まれる「IBM プログラム」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base Private です。

お客様は、「クラウド・サービス」のサブスクリプションを継続している限り、「IBM プログラム」を使用、テクニカル・サポートおよび「IBM プログラム」アップグレードへアクセスできます。

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid オファリングの使用許諾により、お客様は、クラウドを介して「クラウド・サービス」を使用するか、ソフトウェア (すなわち「IBM プログラム」) をオンプレミスで導入できます。この使用許諾に含まれる「IBM プログラム」は、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private です。

- お客様は、「クラウド・サービス」のサブスクリプションを継続している限り、「IBM プログラム」を使用、テクニカル・サポートおよび「IBM プログラム」アップグレードへアクセスできます。

1.5 オプション・サービス

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・リソースのモニタリングが追加されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・リソースの追加モニタリングのほか、一部コンポーネントを対象としたトランザクション追跡や診断情報が提供されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・インフラストラクチャー・コンポーネントのモニタリングが追加されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

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

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base および IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid のアドオンとして提供されます。IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid オファリングのこのアドオンの使用許諾により、お客様は、クラウドを介した「クラウド・サービス」のみ使用できます (同等のオンプレミス・アドオンが存在しないため)。

本「クラウド・サービス」は、以下によって、IBM Cloud Application Performance Management, Base または IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid の機能を拡張します。

- 「通常」動作のベースラインを定義するためにパフォーマンス管理データを自動的に分析します。
- メトリックの示す値がそのベースラインから逸脱すると、APM UI 上に異常として表示され、問題の発生をオペレーターに通知します。
- 根本原因を突き止められるように関連するメトリックを制御するなど、その異常についてオペレーターが深く探れるようにします。

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

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のアドオンとして提供されます。IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid オファリングのこのアドオンの使用許諾により、お客様は、クラウドを介した「クラウド・サービス」のみ使用できます (同等のオンプレミス・アドオンが存在しないため)。

本「クラウド・サービス」は、以下によって、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced または IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid の機能を拡張します。

- 「通常」動作のベースラインを定義するためにパフォーマンス管理データを自動的に分析します。
- メトリックの示す値がそのベースラインから逸脱すると、APM UI 上に異常として表示され、問題の発生をオペレーターに通知します。
- 根本原因を突き止められるように関連するメトリックを制御するなど、その異常についてオペレーターが深く探れるようにします。

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のアドオンとして提供されます。IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid オファリングのこのアドオンの使用許諾により、お客様は、クラウドを介した「クラウド・サービス」のみ使用できます (同等のオンプレミス・アドオンが存在しないため)。

本「クラウド・サービス」は、世界中にある複数の拠点から Web アプリケーションの拡張センセティブ・モニタリング機能を提供し、お客様が以下を行えるようにします。

- 世界中のいくつかのロケーションから、アプリケーションの実行時間と応答時間を最短 1 分の頻度でモニターします。
- Selenium を使用してスクリプト化されたブラウザ対話経由で、Web ページのロード、API 呼び出し、シミュレートされたユーザー・フローの各パフォーマンスを測定するためのセンセティブ・テストを実行します。
- ウォーターフォール分析を使用して、リンク切れ、大きな画像、遅い検索、または外部要求などから来る障害の正確なステップを特定します。
- ブラウザー障害の自動スクリーン・ショットと過去のパフォーマンス統計の視覚化で問題を診断します。

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack では、お客様の既存の IBM OMEGAMON メインフレーム・モニタリング・エージェントを活用して、z/OS ベースのアプリケーション・コンポーネントを表示します。これにより、ビジネスはアプリケーション・オーナーの観点から、その他のアプリケーション・コンポーネントとともに重要なアプリケーションの z/OS コンポーネントについて正常性を確認することができます。

z Systems Extension Pack は、IBM Cloud Application Performance Management, Base、IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced、および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のいずれかのアドオンとして提供されます。さらに、この拡張機能パックを使用するには、1 つ (またはそれ以上) の IBM OMEGAMON on z Systems オファリングに対する使用許諾が必要です。IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid オファリングまたは IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid オファリング

このアドオンの使用許諾により、お客様は、クラウドを介した「クラウド・サービス」のみ使用できます(同等のオンプレミス・アドオンが存在しないため)。

z Systems Extension Pack により、お客様は以下が可能です。

- IBM Cloud Application Performance Management ダッシュボードで z/OS モニタリング・メトリックを表示すること。
- z Systems オペレーターおよび対象分野の専門家向けの z/OS OMEGAMON ユーザー・インターフェースと、アプリケーション・オーナーおよび IT 運用向けの IBM Cloud Application Performance Management ユーザー・インターフェースとの間におけるデータの整合性。

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・リソースのモニタリングが追加されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・リソースの追加モニタリングのほか、一部コンポーネントを対象としたトランザクション追跡や診断情報が提供されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid および IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid のアドオンとして提供されます。この製品ではアプリケーション・インフラストラクチャー・コンポーネントのモニタリングが追加されます。この Extension Pack で提供されるモニタリングの完全なリストについては、製品資料をご確認ください。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティー対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、個人データが含まれるコンテンツを処理することができます。お客様は、本「クラウド・サービス」がセンシティブ個人データや追加の規制要件の対象となるデータを保護するためのフィーチャーを提供するものではないことを認識しています。お客様は、IBM がコンテンツに含まれているデータのタイプを把握していないこと、および「クラウド・サービス」の適合性や適用中のセキュリティー保護に関して評価を行えないことに同意します。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワーク外のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化を行います。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツを暗号化します。

本「クラウド・サービス」は、IBM の「プライバシー・シールド」認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国にあるデータセンターでホストすることを選択した場合に、「IBM Privacy Shield Privacy Policy」(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html に掲載) が適用されます。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」* の割合)
99.9% 未満	2%
99% 未満	5%
95% 未満	10%

* 「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、電話、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。IBM は、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフオファリングとして提供されるものではありません。

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「平均管理対象仮想サーバー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。サーバーとは、処理装置、メモリー、および入出力機能から構成され、1 人または複数のユーザー、あるいは 1 つまたは複数のクライアント・デバイスが要求するプロシージャー、コマンド、またはアプリケーションを実行する物理コンピューターのことです。ラック、ブレード格納装置、またはその他の類似装置が使用されている場合、必要なコンポーネントを持つ分離可能な物理デバイス(例えば、ブレードまたはラック・マウント・デバイス)については、それ自体が別個のサーバーとみ

なされます。「仮想サーバー」は、物理サーバーで使用可能なリソースをパーティション化することで作成される仮想コンピューター、またはパーティション化されていない物理サーバーのいずれかになります。お客様は、お客様の「PoE」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」により管理される「仮想サーバー」の平均数をカバーするのに十分な「平均管理対象仮想サーバー」のエントリーメントを取得しなければならないものとします。

- b. 「100 万アイテム」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アイテム」とは、「クラウド・サービス」が処理、管理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中、「クラウド・サービス」が処理、管理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する各「アイテム」をカバーするのに十分なエントリーメント (100 万単位で切り上げ) を取得しなければならないものとします。

本「クラウド・サービス」において、「アイテム」は「データ・ポイント」と呼ばれます。「データ・ポイント」は以下のとおりに算出されます。**T** シンセティック・モニタリング・テストが **M** 分ごとに **L** ロケーションから実行される場合、1 か月あたりの「データ・ポイント」の数 = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$ 。簡易テスト (HTTP が API および Web URL を呼び出す) の場合、1 つの簡易テスト・インスタンス = 1 つの「データ・ポイント」。拡張テスト (Web ページ・ロード、Selenium を使用するスクリプト化されたブラウザー・ユーザー・フロー、スクリプト化された REST API シーケンス) の場合、1 つの拡張テスト・インスタンス = 100 の「データ・ポイント」。お客様は、「100 万データ・ポイント」バンドルを利用して、簡易テストと拡張テストを組み合わせることができます。

5.2 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエントリーメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及することに同意します。

7.2 イネーブリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネーブリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネーブリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネーブリング・ソフトウェアを使用することができます。イネーブリング・ソフトウェアは現状のまま提供されます。

7.3 バックアップ

バックアップは、実稼働インスタンスについて毎日実行されます。バックアップは継続実行され、毎日上書きされるため、IBM は、実稼働インスタンスについてお客様のデータのバックアップ・コピーを最大 1 日間保持します。お客様は、個々のユーザーによるデータの削除を防止するために、「クラウド・サービス」のセキュリティーを構成する責任を負い、当該データが削除された場合には、IBM には当該

削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

7.4 クラウド・サービスの有効期限

カスタム・データ抽出サービスは、別途契約に基づいて提供されます。

7.5 災害復旧

自然災害 (例: 火災、地震、洪水、その他) によって大規模なシステムの中断が発生した場合、目標復旧時間を 72 時間として、お客様の実稼働データを復元するために、商業的に合理的な努力を払うことによって災害復旧を遂行します。これは保証ではなく、サービス・レベル・アグリーメントも一切適用されません。