

IBM Cloud Application Performance Management

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM Cloud Application Performance Management (APM) 之設計，旨在利用智慧型功能監視、分析及管理雲端就地部署及混合式應用程式與 IT 基礎架構。本「雲端服務」可協助快速確認問題主要原因，以主動防止發生停用情形並令使用者感到滿意，藉此監視使用者體驗並協助增進應用程式基礎架構之穩定性。重要效益包括：

- 有助於從使用者觀點瞭解應用程式效能。
- 瞭解於進行實際商業交易時應用程式之執行方式。
- 有助於診斷瓶頸及效能降低之主要原因。
- 取得有關管理動態趨勢之見解。
- 探索系統環境中之應用程式元件。

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

本項雲端服務提供資源監視功能，以警示使用者有關應用感知基礎架構之問題，並協助使用者快速、有效地解決該等問題。

IBM Cloud Application Performance Management, Base 具有下列特性：

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) 可讓使用者檢視應用程式之性能，並往下探查，以查看其他詳細資料，例如：相關事件及該應用程式相關元件之關鍵績效指標 (KPI)。
- 自動探索及定義應用程式結構，應用程式結構可予以修改或移除。
- 自動安裝及配置代理程式，僅需極少人為介入。
- 可讓使用者以跨元件區隔回應時間之方式識別應用程式之即時使用者體驗。
- 可讓使用者查看所有受監視資源之重要性能測量指標。
- 可讓使用者建立及修改臨界值，以便以視覺化之方式識別問題及接收警示。
- 可依 IBM Cloud Application Performance Management 警示支援自動產生問題之 IBM Control Desk 服務要求。
- 支援將 IBM Cloud Application Performance Management 事件整合至 IBM Tivoli Netcool OMNIBus 中。

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

本項雲端服務提供進階監視功能，例如：交易追蹤、終端使用者體驗監視，以及程式代碼級之診斷。本服務包含 IBM Cloud Application Performance Management, Base 之所有功能以及下列功能：

- 使用「交易追蹤」，使用者便可透過一切被監視之瀏覽器、Web 伺服器及應用程式伺服器識別應用程式效能瓶頸。
- 可讓使用者以跨元件細分方式識別應用程式回應時間之即時使用者體驗，如同可支援的行動式裝置及桌上型電腦瀏覽器之使用者所見。
- 將效能細分至程式代碼級，並包含主要的診斷資訊，例如：環境定義資料及堆疊追蹤資料。

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用「雲端服務」，或以就地部署之方式安裝本軟體（亦即，「IBM 程式」）。包含於本授權之「IBM 程式」為 IBM Cloud Application Performance Management, Base Private。

「客戶」可使用「IBM 程式」及享有技術支援與「IBM 程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用「雲端服務」。

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用「雲端服務」，或以就地部署之方式安裝本軟體（亦即，「IBM 程式」）。包含於本授權之「IBM 程式」為 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private。

- 「客戶」可使用「IBM 程式」及享有技術支援與「IBM 程式」升級，惟「客戶」需繼續訂用「雲端服務」。

1.5 選用服務

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式資源監視功能。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式資源監視功能，以及若干元件之交易追蹤及診斷資訊。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式基礎架構元件監視功能。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

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

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base 及 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 之附加程式而提供。由於無相等之就地部署附加程式，本 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 供應項目附加程式授權僅允許「客戶」經由雲端使用本項雲端服務。

本項雲端服務藉由下列方式擴充 IBM Cloud Application Performance Management, Base 或 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 之功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以協助該員確認主要原因。

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

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。由於無相等之就地部署附加程式，本 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 供應項目附加程式授權僅允許「客戶」經由雲端使用本項雲端服務。

本項雲端服務藉由下列方式擴充 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 或 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之功能：

- 自動分析效能管理資料，以定義「一般」行為之基準線。
- 於測量值偏離該基準線時，在 APM UI 中發出異常訊息，以警示操作員。
- 可讓操作員深入探究該異常訊息（包括取回相關測量值），以協助該員確認主要原因。

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。由於無相等之就地部署附加

程式，本 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 供應項目附加程式授權僅允許「客戶」經由雲端使用本項雲端服務。

本項雲端服務從全球多個出現點提供加強型 Web 應用程式綜合監視功能，可供「客戶」用於執行下列項目：

- 從全球若干地區監視客戶應用程式之執行時間及回應時間，監視頻率高達每分鐘一次。
- 執行綜合測試，利用 Selenium，透過 Script 化瀏覽器互動，評定網頁載入、API 呼叫及模擬使用者流程之效能。
- 採用瀑布分析法，以利精確找出因各種問題所致故障之確切步驟，例如：中斷的鏈結、大型影像、查閱速度緩慢或外部要求等問題。
- 利用瀏覽器故障自動擷取畫面及歷程效能統計資料視覺化，進行問題之診斷。

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

本 z Systems Extension Pack 可運用「客戶」現有 IBM OMEGAMON 大型主機監視代理程式，提供 z/OS 型應用程式元件之視圖。依應用程式所有人之觀點，前項功能可讓公司企業查看重要應用程式之 z/OS 元件及其一切其他應用程式元件之性能。

本 z Systems Extension Pack 係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base、IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid、IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。此外，必須具有 IBM OMEGAMON on z Systems 供應項目之至少一份授權，方能使用本延伸套件。由於無相等之就地部署附加程式，本 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 供應項目或 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 供應項目附加程式授權僅允許「客戶」經由雲端使用本項雲端服務。

本 z Systems Extension Pack 可執行以下各項：

- 檢視 IBM Cloud Application Performance Management 儀表板中之 z/OS 監視度量值；及
- z Systems 操作員及主旨專家適用之 z/OS OMEGAMON 使用者介面，與應用程式所有人及 IT 作業適用之 IBM Cloud Application Performance Management 使用者介面二者間之資料一致性。

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式資源監視功能。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式資源監視功能，以及若干元件之交易追蹤及診斷資訊。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

本項雲端服務係作為 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 及 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 之附加程式而提供。本服務提供額外之應用程式基礎架構元件監視功能。如需本 Extension Pack 所提供監視功能之完整清單，請查閱產品說明文件。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施對於受保護資料之處理及資料性質所涉風險係為適當者，則本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」執行下列安全特性：

本「雲端服務」於 IBM 網路以外進行資料傳輸時會加密內容。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時將內容加密。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 原則」之拘束，該原則載明於下列網址：

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知業務遭受重大衝擊且「雲端服務」無法使用後 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個工作日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 （「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比）
小於 99.9%	2%
小於 99%	5%
小於 95%	10%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電話、電子郵件、線上討論區及線上問題提報系統提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「平均受管理虛擬伺服器」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。伺服器是一種實體電腦，由處理裝置、記憶體及輸入/輸出功能組成，可為一位或多位使用者或一個或多個用戶端裝置執行所要求的程序、指令或應用程式。若運用框架、刀鋒伺服器機箱或其他類似設備，則每一備有所需元件之可分離實體裝置（例如：刀鋒伺服器或框架裝載裝置）本身即視為一部個別伺服器。稱「虛擬伺服器」者

，係指藉由分割 (partitioning) 實體伺服器或未分割實體伺服器之可使用之資源，而建立之虛擬電腦。「客戶」應在其「權利證明書」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所管理「虛擬伺服器」平均數量之「平均受管理虛擬伺服器」授權數。

- b. 「百萬項目」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一項目之授權數，項目數量之計算，無條件進位至下一個百萬。

基於本「雲端服務」之目的，「項目」稱為「資料點」。「資料點」之計算方式如下：若每隔 **M** 分鐘，從 **L** 位置執行 **T** 綜合監視測試，則每月「資料點」數量 = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$ 。如係為簡易測試（對 API 及 Web URL 所為之 HTTP 呼叫），則 1 個簡易測試實例 = 1 個資料點。如係為進階測試（網頁負載、採用 Selenium 之 Script 化瀏覽器使用者流程、Script 化 REST API 序列），則 1 個進階測試實例 = 100 個資料點。「客戶」可使用其「百萬個資料點」組來組合成簡易測試及進階測試。

5.2 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。權利證明書將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於該期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述九十日前之期間後（到期日）至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 一般條款

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

7.2 啟用軟體

本「雲端服務」必須使用「客戶」下載至「客戶」系統之啟用軟體，以協助使用本「雲端服務」。「客戶」僅限搭配本「雲端服務」之使用一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。

7.3 備份

每日均執行正式作業實例之備份。於連續取用及每日改寫該等資料時，IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，正式作業實例之保留期間上限為 1 日。「客戶」應負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，「客戶」確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則需另計費。

7.4 雲端服務之期滿

客製資料擷取服務另依額外合約之規定提供。

7.5 災難回復

因天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形者，IBM 將善盡商業上合理之努力完成災難回復，期於 72 小時之回復目標內，回復「客戶」之正式作業資料。不提供任何保證或服務水準協定。