

## IBM Cloud Application Performance Management

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

### 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 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

##### 1.1.1 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。

##### 1.1.2 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ー、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ー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。

### 1.1.3 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。

### 1.1.4 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。

## 1.2 オプション・サービス

### 1.2.1 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。

### 1.2.2 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。

### 1.2.3 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。

### 1.2.4 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

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。

### 1.2.5 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。

### 1.2.6 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シンセティック・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シンセティック・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。

### 1.2.7 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)。

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。

### 1.2.8 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。

### 1.2.9 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。

### 1.2.10 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. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、下記リンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション (処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様書に関連) に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

適用される「データ・シート」へのリンク:

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

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

### 3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

\*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

## 3.2 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 (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

## 4. 料金

### 4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「平均管理対象仮想サーバー」は、課金期間中に「クラウド・サービス」によって管理される仮想サーバー (物理サーバーがパーティションに分割されているか否かを問いません) の平均数量です。
- 「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」の利用により処理、管理される、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」の利用により処理、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連するすべての「アイテム」(100 万単位で切り上げ) をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとしします。

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・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。

### 4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

## 5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 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。