

IBM Cloud Application Performance Management

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Cloud Application Performance Management(APM)는 클라우드, 온프레미스 및 하이브리드 애플리케이션과 IT 인프라스트럭처를 지능적으로 모니터링하고 분석하고 관리하도록 설계됩니다. 이는 사용자 경험을 모니터링하고 가동 중단을 사전에 방지하여 사용자의 만족도를 유지하도록 문제의 근본 원인을 신속하게 파악함으로써 애플리케이션 인프라스트럭처의 안정성을 개선하도록 돕습니다. 핵심 장점은 다음과 같습니다.

- 사용자의 관점에서 애플리케이션 성능의 이해 지원.
- 실제 비즈니스 거래에서 애플리케이션이 수행되는 방법 관찰.
- 병목 현상 및 성능 저하의 근본 원인 진단 지원.
- 동적 영업 경향을 관리하는 통찰력 확보.
- 시스템 환경에서 애플리케이션 구성요소 검색.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

이 클라우드 서비스는 애플리케이션 자원 모니터링을 제공하여 애플리케이션에서 인지한 인프라(application-aware infrastructure) 관련 문제점을 사용자에게 경보로 알리고 빠르고 효율적으로 문제점을 해결하도록 지원합니다.

IBM Cloud Application Performance Management, Base 에는 다음 기능이 있습니다.

- IBM Application Performance Management UI(APM UI)를 사용하여 사용자는 애플리케이션의 상태를 확인하고 해당 애플리케이션과 연관된 구성요소에 대한 핵심성과지표(KPI) 및 관련 이벤트 등의 세부사항을 조회하기 위해 드릴 다운할 수 있습니다.
- 수정하거나 제거할 수 있는 애플리케이션 구조를 자동으로 감지하고 정의합니다.
- 매뉴얼 개입을 최소화하여 에이전트를 자동으로 설치하고 구성합니다.
- 사용자가 구성요소 간에 세분된 응답 시간을 통해 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.
- 사용자가 모니터링하는 모든 자원의 핵심 상태 메트릭(key health metrics)을 확인할 수 있도록 합니다.
- 사용자가 문제점을 시각적으로 식별하고 경보를 수신하도록 임계값을 작성하고 수정할 수 있도록 합니다.
- IBM Cloud Application Performance Management 경보를 기반으로 한 문제점에 대해, IBM Control Desk 의 서비스 요청들을 자동 생성하도록 지원합니다.
- IBM Cloud Application Performance Management 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus 로 통합하는 기능을 지원합니다.

1.1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

이 클라우드 서비스는 트랜잭션 추적, 최종 사용자 경험 모니터링, 코드 레벨 진단 등의 고급 모니터링 기능을 제공합니다. 여기에는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 의 모든 기능과 다음이 포함됩니다.

- 트랜잭션 추적 기능을 통해 사용자는 모니터링되는 모든 브라우저, 웹 서버 및 애플리케이션 서버에서 애플리케이션 성능 병목 현상을 식별할 수 있습니다.
- 사용자는 구성요소 간에 세분되어 지원되는 모바일과 데스크탑 브라우저 사용자에게 보이는 응답 시간과 함께 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.

성능을 코드 레벨로 세분하고 컨텍스트 데이터, 스택 추적 등의 핵심 진단 정보를 포함합니다.

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링을 사용하면, 고객은 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 사용하거나 사내 구축 환경에 소프트웨어(예: "IBM 프로그램")를 설치할 수 있습니다. 이 권한에 포함된 IBM 프로그램은 IBM Application Performance Management, Base Private입니다.

고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 지속하는 한, IBM 프로그램을 사용하고 기술 지원과 IBM 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링을 사용하면, 고객은 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 사용하거나 사내 구축 환경에 소프트웨어(예: "IBM 프로그램")를 설치할 수 있습니다. 이 권한에 포함된 IBM 프로그램은 IBM Application Performance Management, Advanced Private입니다.

고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 지속하는 한, IBM 프로그램을 사용하고 기술 지원과 IBM 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

1.2.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링과 일부 구성요소에 대한 트랜잭션 추적 및 진단 정보를 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

1.2.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 인프라스트럭처 구성요소의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

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

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은, 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능(add-on)이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 다음과 같이 IBM Cloud Application Performance Management, Base 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 기능을 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.

- 지표가 해당 베이스라인을 벗어나면, APM UI 에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.
- 운영자가 근본 원인을 파악할 수 있도록 pulling in 관련 메트릭을 포함한 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

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

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 다음과 같이 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 기능을 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.
- 지표가 해당 베이스라인을 벗어나면, APM UI 에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.
- 운영자가 근본 원인을 파악할 수 있도록 pulling in 관련 메트릭을 포함한 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

1.2.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 전 세계 여러 지점에서 웹 애플리케이션의 향상된 종합 모니터링 기능을 제공함에 따라 고객이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전 세계 여러 지리적 위치에서 매분마다 고객 애플리케이션의 가동 및 응답 시간을 모니터링합니다.
- Selenium 을 사용하여 스크립트된 브라우저 상호작용을 통해 웹 페이지 로드, API 호출 및 시뮬레이션된 사용자 플로우의 성능을 측정함으로써, 종합 테스트를 실행합니다.
- 폭포 분석을 사용하여, 끊어진 링크, 대형 이미지, 느린 검색 또는 외부 요청과 같은 이슈들에서 비롯되는 정확한 장애 단계를 식별하도록 도와줍니다.

브라우저 장애에 대한 자동 스크린샷과 기록 성능 통계(historical performance statistics) 시각화로 문제점을 진단합니다.

1.2.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack 은 고객의 기존 IBM OMEGAMON 메인프레임 모니터링 에이전트를 활용하여 z/OS 기반 애플리케이션 구성요소의 보기를 제공합니다. 이를 통해 비즈니스에서는 애플리케이션 소유자의 관점에서 기타 모든 애플리케이션 구성요소와 함께 중요한 애플리케이션의 z/OS 구성요소에 대한 상태를 확인할 수 있습니다.

z Systems Extension Pack 은 IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 의 추가 기능으로 제공됩니다. 또한, 이 확장팩을 사용하기 위해서는 하나(또는 그 이상)의 IBM OMEGAMON on z Systems 오퍼링에 대한 권한이 필요합니다. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링 또는 IBM Cloud Application Performance Management Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 z Systems Extension Pack 으로 다음을 수행할 수 있습니다.

- IBM Cloud Application Performance Management 대시보드에서 z/OS 모니터링 메트릭 보기, 및
- z Systems 운영자 및 SME(subject matter expert)용 z/OS OMEGAMON 사용자 인터페이스와 애플리케이션 소유자 및 IT 운영용 IBM Cloud Application Performance Management 사용자 인터페이스 간의 데이터 일관성.

1.2.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

1.2.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링과 일부 구성요소에 대한 트랜잭션 추적 및 진단 정보를 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

1.2.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 인프라스트럭처 구성요소의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 적용됩니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

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

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

4. 대금 청구

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 평균 관리형 가상 서버(Average Managed Virtual Server)는 클라우드 서비스에서 관리하는 가상 서버 수(파티셔닝되거나 파티셔닝되지 않은 물리적 서버)의 평균 측정 기간입니다.
- 백만 항목(Million Items)은 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 항목은 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다. 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스의 사용과 관련된 모든 항목들에 적용될 수 있는, 다음 백만 개 단위로 올림된, 충분한 권한을 확보해야 합니다.

본 클라우드 서비스의 목적상, 항목은 "데이터 포인트"로 지칭됩니다. 데이터 포인트들은 다음과 같이 계산됩니다. T 종합 모니터링 테스트를 L 위치에서 실행한 경우, M 분마다 월별 데이터 포인트 수 = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$ 입니다. 단순 테스트(웹 URL 및 API에 대한 HTTP 호출)의 경우, 1의 단순 테스트 인스턴스 = 1의 데이터 포인트입니다. 고급 테스트(웹 페이지로드, Selenium을 사용한 스크립트된 브라우저 사용자 플로우, 스크립트된 REST API 시퀀스)의 경우, 1의 고급 테스트 인스턴스 = 100의 데이터 점수입니다. 고객은 단순 테스트와 고급 테스트의 조합에 대해 백만 데이터 포인트(Million Data Points) 번들을 사용할 수 있습니다.

4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스는 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs>에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

5.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.