

IBM Cloud Application Performance Management

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

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 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 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 具有下列特定功能 (features)：

- 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。

1.1.2 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。本項服務包含 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。

1.1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用本「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」。

1.1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 供應項目授權 - 可讓「客戶」經由雲端使用本「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」。

1.2 選用服務

1.2.1 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。本項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。

1.2.2 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。本項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。

1.2.3 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。本項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。

1.2.4 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「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。

1.2.5 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「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。

1.2.6 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「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。

1.2.7 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，前述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 供應項目之附加程式授權僅允許「客戶」經由雲端使用本「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。

1.2.8 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。本項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。

1.2.9 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。本項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。

1.2.10 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。本項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. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「平均受管理虛擬伺服器」係指本「雲端服務」於計量期間所管理虛擬伺服器（分割或未分割實體伺服器）之平均數量。
- 「百萬項目」是取得本「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」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定計量期間藉由本「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。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 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」一併使用啟用軟體。啟用軟體依「現狀」提供。