

## IBM Application Performance Management

ご利用条件(以下、「ToU」といいます。)は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」(以下、「SaaS 特定オファリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」(以下、「一般条件」といいます。)という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「ToU」は、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」(以下、「本契約」といいます。)に追加されるものであり、「ToU」と併せて完全な合意として成立します。「一般条件」とこれらの「SaaS 特定オファリング条件」の間に相違がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。

お客様はあらかじめ、「ご利用条件」に同意する場合に限って、「IBM SaaS」を利用することができます。

「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。これらの「SaaS 特定オファリング条件」を提示された後で「同意する」ボタンをクリックすることにより、お客様は「一般条件」にも同意したものとみなされます。

お客様に代わって「ToU」に同意する場合には、お客様に「ToU」を遵守させる全権限を有していることを表明および保証するものとします。「ToU」に同意しない場合、またはお客様に「ToU」を遵守させる全権限を有していない場合には、いかなる方法でも、「IBM SaaS」を利用してはならず、「IBM SaaS」において提供されるいかなる機能に関与することもできません。

### 第 1 章 – IBM 条件

#### 1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オファリングは、これらの「SaaS 特定オファリング条件」の対象です。

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmarterCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmarterCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

#### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、以下の課金単位に従って販売されます。

- 「平均管理対象仮想サーバー」は、「IBM SaaS」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、物理サーバーが使用可能なリソースをパーティション化することによって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、自己の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」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」の使用許諾を取得する必要があります。

### 3. 料金および課金

#### 3.1 課金オプション

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。「IBM SaaS」サブスクリプション料金の課金オプションは、以下のとおりです。

- a. 全額前払い
- b. 毎月払い(後払い)
- c. 毎四半期払い(前払い)
- d. 年払い(前払い)

選択した課金オプションは、「PoE」または「取引文書」に定める期間に対して有効です。請求サイクルに応じた支払額は、年間サブスクリプション料金および1年間の請求サイクル数を基本に計算されます。

#### 3.2 1か月に満たない期間の料金

1か月に満たない期間の料金は、日割計算によりお客様に請求されます。1か月に満たない期間の料金は、IBMがお客様に対して「IBM SaaS」へのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残りの日数に基づき計算されます。

#### 3.3 超過料金

お客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」または「取引文書」に定める使用許諾範囲を超えた場合には、お客様は「PoE」または「取引文書」に定める超過率に従い、その超過分についても請求されます。

### 4. アカウントの作成およびアクセス

「IBM SaaS ユーザー」がアカウント(以下、「アカウント」といいます。)を登録する場合、IBMは「IBM SaaS ユーザー」に対し、「アカウント」のIDおよびパスワードを付与します。お客様は、「IBM SaaS ユーザー」が各自の「アカウント」情報を管理し、最新の情報を保つよう適切な措置を講じる責任を負うものとします。お客様はいつでも、「アカウント」の登録または「IBM SaaS」の利用の際にお客様が提供する「個人情報」について、修正または「アカウント」情報からの削除を要求することができます。この情報は修正または削除されますが、削除により「IBM SaaS」にアクセスができなくなる場合があります。

お客様は、「IBM SaaS ユーザー」が各自の「アカウント」のIDおよびパスワードを保護し、「IBM SaaS ユーザー・アカウント」にアクセスできる者またはお客様に代わり「IBM SaaS」を利用できる者を管理するよう適切な措置を講じる責任を負うものとします。

### 5. 「サブスクリプション期間」の更新

#### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

お客様の「PoE」が、サブスクリプションの更新について、自動更新と定めている場合、お客様は、有効期間満了日前までに書面による更新許可(例えば、注文書、注文レター、発注書)により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を「本契約」の条項に従って更新することができます。

IBMが有効期間満了日までにお客様から当該許可を受領していない場合、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」は、1年間または当該更新前の期間と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されるものとします。ただし、IBMが、個々の状況に応じて、直接またはお客様のリセラー経由で、お客様が更新を希望しない旨の通知を有効期間満了日まで書面で受領した場合はこの限りではありません。それ以外の場合には、お客様は当該更新料金を支払うことに同意するものとします。

#### 5.2 請求の継続

お客様の「PoE」が、サブスクリプションの更新について、「サブスクリプション期間」の終了以降にも継続的に請求されると定めている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権を有するも

のとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は、90 日前までに、IBM に「IBM SaaS」の解約を要請する通知を書面で行わなければなりません。お客様の「IBM SaaS」へのアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

### 5.3 お客様の更新必要

お客様の「PoE」が、サブスクリプションの更新について、終了すると定めている場合、「IBM SaaS」オファリングは、初回の「サブスクリプション期間」の末日に更新されないものとします。お客様は、初回の「サブスクリプション期間」の終了後にも「IBM SaaS」の利用を継続するためには、「IBM SaaS」の新規のサブスクリプションを取得する必要があります。「IBM SaaS」の新規のサブスクリプションを取得する場合、IBM 営業担当員またはお客様のリセラーにお問い合わせ下さい。

## 6. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、「IBM SaaS」に対するテクニカル・サポートが利用可能です。

電子メールによるサポート、および SaaS サポート・ポータル<sup>1</sup>の運用時間は、以下のとおりです。

月曜～金曜日(休日を除く)の米国東部標準時間で午前 8 時 00 分～午後 8 時 00 分

サポート・ホットライン: 1-855-221-1166 (米国)

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### 営業時間外およびシステム・ダウンのサポート

営業時間外およびシステム・ダウンのサポートは、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 事業上の重大な機能を実行できない、または重要なインターフェースが機能しない。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務上重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内	1 日 24 時間週 7 日
2	<b>著しい事業影響</b> サービス事業機能またはサービスの機能が著しい使用制限を受けているか、または、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている。	2 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
3	<b>軽度の事業影響</b> サービスまたは機能を使用でき、業務上、重大な影響がないことを示します。	4 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	<b>最小の事業影響</b> 問い合わせまたは非技術的な要求	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

## 7. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

### 7.1 Step up 制限

「Step-up for existing Customers」として指定される IBM SaaS オファリング (以下、「Step-up SaaS」といいます。) の場合、お客様が「Step-up SaaS」オファリングの名前で識別される関連 IBM プログラムの適切なライセンス資格を予め取得していることが必要です。たとえば、既存の IBM Tivoli Monitoring について IBM Monitoring (SaaS) Step up をお客様が購入する場合、お客様は、IBM Tivoli Monitoring に関連する IBM プログラムのライセンス資格を取得していなければなりません。「Step-up SaaS」に対するお客様の使用許諾は、関連 IBM プログラムに対するお客様の使用許諾範囲を超えることはできません。

「Step-up SaaS」を取得する際、お客様は、同じ関連 IBM プログラム・ライセンス資格を、「Step-up SaaS」の使用許諾で使用するだけでなく、お客様のオンプレミスに導入された環境内でも使用すること

はできません。たとえば、関連する IBM プログラムに対して、お客様が 23 の Managed Virtual Server の使用許諾を取得しており、「Step-up SaaS」の Average Managed Virtual Server の 10 の使用許諾を購入することを選択する場合、お客様は、「IBM SaaS」環境から 10 の「Step-up SaaS」の Average Managed Virtual Servers をモニターし、オンプレミスに導入されたソフトウェアから 13 の Managed Virtual Servers をモニターすることができます。

「Step-up SaaS」には、関連 IBM プログラムのサブスクリプション & サポートは含まれていません。お客様は、関連 IBM プログラムについて適用可能な (1) ライセンス資格および (2) サブスクリプション & サポートを予め取得していることを表明するものとします。「Step-up SaaS」の「サブスクリプション期間」中、お客様は、「Step-up SaaS」の使用許諾と併せて使用する IBM プログラム使用許諾の現在のサブスクリプション & サポートを維持する必要があります。関連 IBM プログラムを使用するためのお客様のライセンス、または関連 IBM プログラムのお客様のサブスクリプション & サポートのいずれかが終了した場合、お客様の「Step-up SaaS」を使用する権利は終了します。

## IBM ご利用条件

### 第 2 章 – 各国固有の条件

以下の条項は、第 1 章で示された条項に代わる、または第 1 章で示された条項を変更します。本章で変更のない限り、第 1 章の条項は何ら変更なく有効に存続するものとします。第 2 章は「ご利用条件」の変更から成り、以下で構成されます。

- アメリカ大陸の国々での変更
- アジア太平洋の国々での変更
- ヨーロッパ、中東およびアフリカの国々での変更

#### アメリカ大陸の国々での変更

ベリーズ、コスタリカ、ドミニカ共和国、エルサルバドル、ハイチ、ホンジュラス、グアテマラ、ニカラグアおよびパナマ

##### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

*「IBM が有効期間満了日までにお客様から当該許可を受領していない場合、」* で始まる段落を以下の文章に置き替えます。

IBM は、以下の場合には、追加支払いにより、満了する「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を、同じ価格および請求頻度により 1 年間更新します。IBM またはお客様のリセラーが、(1) 現行の「サブスクリプション期間」の満了前に、お客様から更新の注文(注文書、注文状、発注書など)を受領したか、または(2)「IBM SaaS」の次期の請求書をお客様が受領後 30 日以内にお客様により支払われた料金を受領した場合。

アルゼンチン、ブラジル、チリ、コロンビア、エクアドル、メキシコ、ペルー、ウルグアイ、ベネズエラ

##### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

「公共部門調達法令」の適用を受ける「公共機関」には適用されません。

ブラジル

##### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

以下の文章を、第 2 段落の後に追加します。

「取引文書」では、更新期間について適用される価格およびその他情報を記載したお客様に対する書面による連絡手順を記載します。

アメリカ合衆国

##### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新の「IBM が有効期間満了日までにお客様から当該許可を受領していない場合、」で始まる段落の最後に、以下の文章を追加します。

初回の「サブスクリプション期間」の終了後は、お客様の満了する「IBM SaaS サブスクリプション期間」を更新する旨の、お客様の書面による承諾(注文書、注文状、発注書など)を IBM が受領していない場合、お客様は、場合に応じて、IBM に対して直接、またはお客様担当の IBM リセラーを介して 1 か月前に書面で通知することにより、随時「IBM SaaS」を解約することができます。かかる場合、お客様は、按分計算された返金を受け取ることができます。

## アジア太平洋の国々での変更

### バングラデシュ、ブータンおよびネパール

#### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新の「**IBM が有効期間満了日までにお客様から当該許可を受領していない場合、**」で始まる段落を以下の文章に置き替えます。

IBM は、以下の場合には、追加支払いにより、満了する「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を、同じ価格および請求頻度により 1 年間更新します。IBM またはお客様のリセラーが、(1) 現行の「サブスクリプション期間」の満了前に、お客様から更新の注文(注文書、注文状、発注書など)を受領したか、または(2)「IBM SaaS」の次期の請求書をお客様が受領後 30 日以内にお客様により支払われた料金を受領した場合。

## ヨーロッパ、中東およびアフリカ (EMEA) の国々での変更

### バーレーン、クウェート、オマーン、カタール、サウジアラビアおよびアラブ首長国連邦

#### 5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

5.1 「サブスクリプション期間」の自動更新の「**IBM が有効期間満了日までにお客様から当該許可を受領していない場合、**」で始まる段落を以下の文章に置き替えます。

IBM は、以下の場合には、追加支払いにより、満了する「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を、同じ価格および請求頻度により 1 年間更新します。IBM またはお客様のリセラーが、(1) 現行の「サブスクリプション期間」の満了前に、お客様から更新の注文(注文書、注文状、発注書など)を受領したか、または(2)「IBM SaaS」の次期の請求書をお客様が受領後 30 日以内にお客様により支払われた料金を受領した場合。

## 別紙 A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) はエンド・ユーザー・エクスペリエンスおよびリソースのモニタリングを提供して、アプリケーションに関する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。

Entry ユーザーは以下が可能です。

- 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 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。
- ほとんど手操作による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- 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。

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) は、アプリケーション・パフォーマンスに関する問題の根本原因を特定するため、詳細な診断情報を提供して、迅速な問題解決を可能とします。

Diagnostics ユーザーは以下が可能です。

- 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 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。
- ほとんど手操作による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- ユーザーは、それぞれのアプリケーション・サーバーについて、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。
- 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。