

IBM 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/>)。

相違がある場合には、「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。「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。

「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」 (該当する方。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。

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 Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmarterCloud Application Performance Management Customers

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載された以下の課金単位に従って販売されます。

- a. 「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、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、それ自身が別個のサーバーとみなされます。「仮想サーバー」は、物理サーバーで使用可能なリソースをパーティション化することで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、「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」が管理する「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

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

3.1 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。

3.2 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. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のうち1つを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」に定めます。

5.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも90日前までに、書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了することができます。IBMまたは「IBM ビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されます。

5.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、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または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「IBM SaaS」の解約を要求する通知を書面で行う必要があります。お客様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

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは解除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様のIBM営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

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

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 | 重大な事業影響/サービス・ダウン 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状態。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 | 著しい事業影響 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状態。 | 2 営業時間以内 | 月曜から金曜の営業時間 |
| 3 | 軽度の事業影響 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す。 | 4 営業時間以内 | 月曜から金曜の営業時間 |
| 4 | 最小の事業影響 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 プログラムのライセンス資格を、「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 の管理対象仮想サーバーの使用許諾を取得しており、「Step-up SaaS」の平均管理対象仮想サーバーの 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」の平均管理対象仮想サーバーをモニターし、オンプレミスに導入されたソフトウェアから 13 の管理対象仮想サーバー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。

7.2 **Derived Benefit Locations**

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な **Benefit Location** として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

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 ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- 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 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。
- ほとんど手動による介入なしで、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 ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- 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 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。
- ほとんど手動による介入なしで、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。

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) はエンド・ユーザー・エクスペリエンス、取引の追跡、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。

ユーザーには、以下の機能が提供されています。

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

- 取引の追跡により、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よって確認され、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することができます。
- 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。
- サービス要求の自動生成をサポートして、IBM Application Performance Management (SaaS) のアラートに基づき、IBM SmarterCloud Control Desk で問題を解決します。
- IBM Application Performance Management (SaaS) のイベントの IBM Tivoli Netcool OMNIbus への統合をサポートします。