

IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS)

ご利用条件 (以下、「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オフリング条件」 (以下、「SaaS 特定オフリング条件」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 特定オフリング条件」の間に相違がある場合、「SaaS 特定オフリング条件」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」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. 課金単位

「IBM SaaS」オフリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

- 「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、何らかの手段により直接的または間接的に (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを介して) 「IBM SaaS」にアクセスする「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得する必要があります。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- 「同時ユーザー」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「IBM SaaS」にアクセスしている 1 人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「IBM SaaS」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に何らかの手段により直接的または間接的に (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを介して) 「IBM SaaS」にアクセスする「同時ユーザー」ごとに、使用許諾を取得する必要があります。
- 「インスタンス」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、特定の構成の「IBM SaaS」へのアクセスです。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な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¹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。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。	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します。	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」オフリングの追加条件

7.1 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働」に指定されている場合、その「IBM SaaS」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーク、ステージング、品質保証アクティビティ、または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用した、「IBM SaaS」に対する内部使用の追加機能もしくは拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「IBM SaaS」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

お客様は、「IBM SaaS」の「非実稼働」インスタンスの使用許諾を取得するために、IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) の使用許諾を取得する必要があります。

IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Non-Production インスタンスには、実稼働インスタンスに関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30 を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

IBM SmarterCloud Control Desk – (SaaS) Non Production Capacity Add-On の購入 1 部につき、IBM SmarterCloud Control Desk – (SaaS) Non Production の 1 つのインスタンスのサイズが拡張され、30 人のユーザーが、追加で同時に当該インスタンスにアクセスできるようになります。お客様が、IBM SmarterCloud Control Desk – (SaaS) Non Production Capacity Add-On の購入により、IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Non Production インスタンスに対して容量を追加した場合は、追加された当該容量を、後日、別の IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) Non Production インスタンスに再割り当てすることはできません。

7.1 Step up 制限

SmarterCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers (以下、「Step-up SaaS」といいます。) オフラインでは、お客様は関連する IBM プログラムの適切なライセンス資格を事前に取得していることが必要です。本「Step-up SaaS」の関連 IBM プログラムは、IBM SmarterCloud Control Desk です。「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「許可ユーザー」使用許諾を取得しており、「Step-up SaaS」の 10 の「許可ユーザー」使用許諾を購入することを選択する場合、10 人の「Step-up SaaS」の「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」環境に限りアクセスすることができますが、オンプレミスに導入されたソフトウェアを利用することはできなくなります。お客様のオンプレミス環境で引き続き使用できる「許可ユーザー」使用許諾は、13 になります。

「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 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「IBM SaaS ユーザー」が、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」からアクセス可能な、第三者の Web サイトまたはその他のサービスに「コンテンツ」を送信する場合、お客様および「IBM ユーザー」は「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、お客様および第三者の Web サイトまたは他のサービスの間でのみ行われます。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。

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

IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) はサービス・マネジメントのソリューションであり、以下のプロセスを含むか、またはサポートします。

- a. ナレッジ管理
- b. サービス資産管理および構成管理
- c. サービス・カタログ管理
- d. 変更管理
- e. リリースとデプロイメント管理
- f. 事故管理
- g. 財務管理
- h. サービス・レベル管理
- i. 問題管理
- j. 要求実現

これに加え、IBM SmarterCloud Control Desk (SaaS) は、レポート、テンプレート、ユーザーの役割およびセキュリティー・グループ機能を含む基本コンテンツとともに提供され、特定のシステムの統合を可能にし、アプリケーションの構成やカスタム・レポートの定義を支援するツールを提供します。