

IBM Social Media Analytics

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」(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。「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、本「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 Social Media Analytics Software as a Service (以下、「SMA SaaS」といいます。)
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. 課金単位

「IBM SaaS」オファリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

- 「アクセス」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「アクセス」とは、「IBM SaaS」を利用する権利です。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に指定された計測期間中に、「IBM SaaS」を利用するために 1 件の「アクセス」使用許諾を取得する必要があります。
- 「Thousand 文書」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「文書」とは、その先頭と末尾を示す文書のヘッダー・レコードとトレーラー・レコードで囲まれた有限量のデータ、または「IBM SaaS」に定義されているタイプの物理的もしくは電子的な文書 (請求書、受注書、注文書、見積書、日程表、計画書、申告書、出荷通知書、受領証、金融証書を含みますが、これらに限定されません。) です。各「Thousand 文書」使用権は、1 つの「Thousand 文書」を対象とします。お客様は、自己の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定められた課金期間中に「IBM SaaS」により処理される「文書」の総数をカバーするのに十分な「Thousand 文書」使用権を取得する必要があります。
- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「IBM SaaS」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。

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. 毎月払い(後払い)
- b. 毎四半期払い(前払い)
- c. 毎年払い(前払い)
- d. 全額一括(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」に定める利用権の範囲を超えた場合は、お客様は適用される「PoE」または「取引文書」に定める超過率に従い、その超過分を月次で請求されます。

3.4 リモート・サービス(担当者による作業)

「Social Media Analytics Software as a Service Jump Start」サービス・オファリングは、「取引文書」に定めるとおり、前払いで請求されます。このサービスは「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく90日で満了となります。

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 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 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 必要なお客様の更新

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」中に「IBM SaaS」に対して提供されるテクニカル・サポートは、<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> または IBM が提供する後継の URL に定めます。テクニカル・サポートは「IBM SaaS」に含まれ、個別のオファリングとしては提供されるものではありません。

7. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

7.1 補足定義

「本契約」で定義される「IBM SaaS」とは、ソフトウェア・サービスであり、「コンテンツ」、「第三者アプリケーション」、および「第三者サイト」は含まれません。

「本契約」で定義される「コンテンツ」は、全部であるか一部であるかを問わず、第三者サイトから、お客様によってもしくはお客様のために提供される情報もしくはデータ、または IBM もしくは IBM のサプライヤーがお客様に代わってアクセスする情報もしくはデータを含みます。

「第三者アプリケーション」とは、IBM 以外の個人または法人により提供され、「IBM SaaS」と相互運用するアプリケーションおよびソフトウェアのことをいいます。

「第三者サイト」とは、第三者の web サイト (Facebook、Klout、Twitter 等のソーシャル・メディア・コンテンツを提供する web サイトを含みますが、これらに限定されません。) のことをいいます。

7.2 内部使用

「IBM SaaS」の利用に関する「本契約」の制約に加えて、「IBM SaaS」から取得する報告、結果およびその他の出力は、お客様の内部使用のためにのみ提供されるものであり、第三者にサービスを提供するために使用することはできません。お客様は「IBM SaaS」から取得する報告、結果またはその他の出力について、第三者に再使用許諾、賃貸、リース、またはその他の方法で使用させることはできません。

7.3 「コンテンツ」、「第三者アプリケーション」、および「第三者サイト」へのアクセスおよびその利用

「IBM SaaS」は、お客様が「IBM SaaS」を用いて利用するために、お客様が「第三者アプリケーション」および「第三者サイト」から「コンテンツ」を選択し、これにアクセスする手段を提供します。「コンテンツ」は、IBM または IBM サプライヤーが所有もしくは管理するものではなく、IBM および IBM サプライヤーは「コンテンツ」におけるいかなる権利も使用許諾せず、また、その他の方法で付与することもありません。「コンテンツ」には、違法な素材、不正確な素材、誤解を招く素材、わいせつな素材、またはその他好ましくない素材が含まれることがあります。IBM または IBM サプライヤーは、「コンテンツ」についてレビュー、フィルタリング、確認、編集または削除を行う義務を一切有していません。ただし、IBM または IBM サプライヤーは、その裁量でこれを行うことができます。

「IBM SaaS」には、「第三者アプリケーション」および「第三者サイト」(例えば Facebook または Twitter アプリケーション) と相互運用するように設計された機能が含まれる場合があります。「コンテン

ツ」のために「本契約」で求められる許可に加えて、お客様に代わって「IBM SaaS」を運営するために、お客様は IBM に対し、「コンテンツ」、「第三者アプリケーション」および「第三者サイト」に関する必要な権限およびこれらに対するアクセス権を付与するものとします。お客様は、「コンテンツ」、「第三者アプリケーション」および「第三者サイト」にアクセスし、またはこれを使用するために、第三者と個別に契約を締結するよう求められる場合があります。IBM は当該個別契約の当事者ではなく、またこのことは、本「ToU」の明示的な条件ではありません。お客様はかかる個別契約の条項に従うことに同意するものとします。

7.4 制限

「本契約」で定められる「IBM SaaS」に関する利用条件に加えて、お客様は以下を行わないものとします。

- a. 「IBM SaaS」を用いて「第三者サイト」、「第三者アプリケーション」または「コンテンツ」にアクセスし、またはこれらを使用すること。ただし、そうすることが適用法または第三者の使用許諾条件、契約条件、またはその他の条件もしくは制約に違反する場合とします。かかる使用には、複製、変更または派生成果物の創出を含みますが、これらに限定されません。
- b. 第三者に対し「IBM SaaS」もしくは「コンテンツ」を配布、実演、展示、またはその他の方法で利用可能にすること。ただし、「コンテンツ」プロバイダーとの契約に基づいて許可される場合はこの限りではありません。
- c. 競合する製品またはサービスを創出するかまたはこれに貢献するために「IBM SaaS」のいずれかの部分にアクセスし、またはこれを利用すること。

7.5 第三者訴訟に基づく終了

7.5.1 IBM による終了

「本契約」の停止および終了の権利に加えて、プロバイダーが「第三者サイト」、「第三者アプリケーション」もしくは「コンテンツ」の提供を中止するか、IBM および IBM サプライヤー、顧客もしくは第三者に対し重大な負担またはリスクを提示する条項を課す場合、または「IBM SaaS」を用いた特定のコンテンツの処理が第三者の権利(知的財産権を含みます。)を侵害することを IBM が知っているか、または IBM がそう考える理由がある場合、IBM はお客様に返金、クレジットまたはその他の補償を受ける権利を付与することなく、「IBM SaaS」の相当する機能の提供を中止することができます。

お客様は、お客様による「IBM SaaS」の利用に関連して、お客様による「IBM SaaS」の利用に対する請求または要求につながる可能性があることを知り得た事由または状況について、直ちに IBM に通知するものとします。お客様は IBM の要求に応じて、IBM にかかる事由または状況に関するすべての関連情報を提供するものとします。

7.5.2 お客様による終了

「本契約」の停止および終了の権利に加えて、プロバイダーが「第三者アプリケーション」、「第三者サイト」もしくは「コンテンツ」の提供を中止するか、またはこれらを利用可能にする条項を著しく変更したために、お客様がこれらを利用できなくなることによって、著しく、また永続的にお客様が「IBM SaaS」を利用することができなくなることを証明した場合、お客様は、全部であるか一部であるかを問わず、自身の「IBM SaaS」サブスクリプションを終了するお客様の意図を IBM に対し通知することができます。かかる「IBM SaaS」サブスクリプションの終了は、かかる通知から 30 日後に効力を生じるものとします。ただし、かかる第三者サービスが 30 日以内に再開し、利用可能となった場合はこの限りではありません。本セクションに基づく終了の場合、IBM はお客様に対し、終了したサブスクリプションについて有効に終了した日後の残存期間を対象とする受領済み料金を払い戻します。

お客様は、「IBM SaaS」または「第三者サイト」、「第三者アプリケーション」もしくは「コンテンツ」の将来の方向性または計画に関する IBM の報告書に基づいて終了する権利を一切有するものではありません。本契約に定める場合を除き、お客様は、終了する権利を一切有しないものとし、または第三者の製品もしくはサービスを利用できないことによる返金、クレジットまたはその他補償を受ける権利を有するものではありません。

7.5.3 アクセスおよび保管

この「本契約」の終了または満了により、IBM はお客様のクエリー、「コンテンツ」または結果およびお客様が「IBM SaaS」の利用により取得したその他の出力について、キャッシュ格納、保管、またはその他の方法で利用に供する義務を一切負わないものとします。

7.5.4 使用制限

お客様による「IBM SaaS」の利用は制限される場合があります (例えば保管、クエリー数に関する制限またはその他の制限もしくは制約)。追加の使用制限として、お客様は、「IBM SaaS」の可用性、パフォーマンスまたは機能性を監視することを目的として、またはその他ベンチマーキングもしくは競合目的のために「IBM SaaS」にアクセスすることはできません。使用制限は、「ライセンス証書」、「取引文書」、ユーザー向け資料、またはオンライン「IBM SaaS」で文書化されます。「IBM SaaS」は、お客様に使用状況の監視を可能にするオンデマンド情報を提供することができます。お客様が使用制限を超えた場合、IBM は独自の判断により、お客様が使用制限に従えるよう使用状況を削減するためにお客様に協力することができます。お客様が適用される使用制限を超えた場合、IBM は、追加の「IBM SaaS」について「ライセンス証書」または「取引文書」を締結することをお客様に要求し、超過使用分につきお客様に請求することができます。そのような場合、お客様は、要求された追加の「ライセンス証書」または「取引文書」を締結し、また追加請求額を支払うことに同意するものとします。

7.6 クッキー

お客様は、IBM が、利用統計データと情報 (ユーザー・エクスペリエンスの改良に役立てること、およびユーザーとの間の対話をカスタマイズすること、またはそのいずれかを目的とした) を収集する際に、<http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> に従って、個人を特定できる情報を収集するために、クッキーおよび追跡技術を使用できることに同意するものとします。

7.7 著作権侵害

IBM はそのポリシーにより、他人の知的財産権を尊重します。著作権の保護対象に対する侵害を報告するには、<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> にある「Digital Millennium Copyright Act Notices Page (デジタル・ミレニアム著作権法に関する注意)」を参照してください。

7.8 禁止事項

以下の用途での使用は、Red Hat により禁止されています。

「危険性の高い用途での利用の禁止」: お客様は、「IBM SaaS」の障害が生命の危険や深刻な身体傷害あるいは大きな物的損害や環境被害を招く可能性のあるアプリケーションまたは状況 (以下、「危険性の高い用途」といいます。) で、「IBM SaaS」を利用しないものとします。「危険性の高い用途」には、航空機、またはその他の人の大量輸送手段、核施設、化学施設、生命維持装置、体内埋込型医療機器、自動車、または兵器システムが含まれますが、これらに限定されるものではありません。「危険性の高い用途」には、管理または構成データの保存目的での IBM SaaS の使用、設計ツールや構成ツール、その他の非制御アプリケーション、生命の危険や身体傷害あるいは大きな物的損害や環境被害を招かない IBM SaaS の障害は含まれません。これらの非制御アプリケーションは、制御アプリケーションと通信しますが、直接、または間接的に制御機能の責任を負うものではありません。

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

北米、中南米地域における変更

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 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

ブラジル

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

アメリカ合衆国

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

アジア太平洋地域における変更

バングラデシュ、ブータンおよびネパール

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ヨーロッパ、中東、およびアフリカ (EMEA) 諸国における変更

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 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

別紙 A

1. IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM Social Media Analytics Software as a Service は、「第三者サイト」または「第三者アプリケーション」が利用できることを前提として、お客様が特定の「第三者アプリケーション」または「第三者サイト」から「コンテンツ」にアクセスできるようにし、また、「IBM SaaS ユーザー」にトピックの定義、クエリーの創出および提出、双方向分析の実施、あらかじめパッケージされた報告機能を使用した結果の表示を許可するオンライン・サービスです。お客様は「IBM SaaS」(オプションの「Jump Start」サービスを含みます。)の使用によって取得する結果に対し責任を負います。

2. IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start によって、「IBM SaaS ユーザー」は当初の 90 日間に最大 40 時間まで、IBM Social Media Analytics as a Service の機能に関する支援を受けることができます。

本「サービス・レベル・アグリーメント」(以下、「SLA」といいます。)は、以下の「IBM SaaS」を対象としており、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合に適用されます。

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM は、以下の条件に従って、本 SLA をお客様に提供します。開始時またはお客様のサブスクリプション期間の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、本 SLA が、お客様に対する品質保証とはならないことを了承するものとします。

1. 定義

- 「権限を有する担当者」とは、お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。
- 「可用性クレジット」とは、IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額からの相殺の形式で適用されます。
- 「請求」とは、本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。
- 「契約月」とは、月の一日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「サービス」期間中の各一箇月をいいます。
- 「お客様」とは、IBM に対して「サービス」を直接申し込み、かつ、IBM との間の「サービス」に関する契約に基づく重大な義務 (支払義務を含みます。) に違反していない法人または団体をいいます。
- 「ダウン時間」とは、「サービス」のための実動システム処理が停止し、適切な許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「サービス」を利用できなくなる期間をいいます。言い換えると、適切な許諾を得ているユーザーが一人でもいずれかの「サービス」を利用できる場合、「ダウン時間」には該当しません。「ダウン時間」には、「サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - 計画されたシステムのダウン時間。
 - 不可抗力。
 - お客様または第三者のアプリケーション、機器またはデータの不具合。
 - お客様 (お客様のパスワードまたは機器を使用して「サービス」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。) または第三者の作為または不作為。
 - 「サービス」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームを満たさないこと。
 - IBM が「お客様」または「お客様」に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- 「事象」とは、「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。
- 「不可抗力」とは、天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府の法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「サービス」が提供不能となるその他の原因をいいます。
- 「計画されたシステムのダウン時間」とは、保守作業のための定期的なサービスの停止をいいます。
- 「サービス」とは、本 SLA が適用され、本 SLA の最初のページに記載されている「IBM SaaS」オファリングをいいます。本 SLA は、各「サービス」に対して組み合わせられることなく個別に、適用されます。

- k. 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

2. 「可用性クレジット」

お客様が、「請求」を申請するためには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「サービス」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、記録しなければなりません。お客様は、「事象」に関するすべての必要な詳細情報（「事象」が最初に影響を与えた時刻を含みます。）を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「事象」がお客様の「サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に記録しなければなりません。

お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。

お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細（関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求する「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれに限られません。）を、IBM に提出しなければなりません。

IBM は、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を、内部で測定します。「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様より報告された時刻から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に基づき、各「契約月」中における利用可能時間の合計に応じて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。

「一括サービス」（複数の個別「サービス」を組み合わせパッケージとし、単一料金で販売しているもの）に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「サービス」に対するサブスクリプション月額料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別「サービス」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて 2 つ以上の「サービス」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

お客様が、認定された IBM ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「サービス」を購入した場合、IBM が「サービス」および SLA のコミットメントを履行する第一義的な責任を負う場合、「可用性クレジット」は、「請求」の対象となる「契約月」において有効な「サービス」に対するその当時の「レベル別推奨数量割引料金」（以下、「RSVP」といいます。）に基づいて計算され、それを、50% 割引した額となります。

各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が IBM の「サービス」に対して支払った月額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合は、IBM の記録が優先します。

本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

3. 「サービス・レベル」 - 「契約月」における「サービス」の利用可能性

「契約月」における「可用性の割合」	「可用性クレジット」 (「請求」の対象である「契約月」における月額サブスクリプション料金の割合)
<99.0%	2%
<97.0%	5%
< 95.0%	10%

「可用性の割合」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、「計画されたシステムのダウン時間」の分数を差し引き、(b)「契約月」における予定外の「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、それを(c)「契約月」における分単位の総時間数(「計画されたシステムのダウン時間」を差し引きます。)で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

例:「契約月」における予定外の総「ダウン時間」500分

30日の「契約月」における合計 43,200分 - 「計画されたシステムのダウン時間」 200分 - 予定外の「ダウン時間」 500分 = 42,500分 <hr/> 30日の「契約月」における合計 43,200分(- 「計画されたシステムのダウン時間」 200分) = 43,000分	= 98.8% につき 2% の「可用性クレジット」 達成したサービス・レベル
--	--

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版およびトライアル版の「サービス」。
- 非実稼働環境(テスト、災害復旧、Q&A、または開発用環境などを含みますが、これらに限られません)。
- 「サービス」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、および参加者による「請求」。

お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反(支払義務の不履行を含みますが、これに限られません。)した場合。