

## IBM Social Media Analytics (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/slabnsl/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オフリング条件」が優先して適用されるものとします。「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」には、「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・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を合わせて完全な合意として成立します。

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. 「**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、発注書、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」使用許諾は、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」使用許諾を取得する必要があります。

文書の使用許諾は、250,000 単位で販売されます。

- b. 「**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しなければならないものとします。

### 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

「取引文書」に記載された 1 か月に満たない期間の料金は、按分ベースで算定される場合があります。

#### 3.2 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

#### 3.3 リモート・サービス (担当者による作業) 料金

Social Media Analytics (SaaS) Jump Start サービス・オフリングは、「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、全時間数を使用したか否かにかかわらず、90 日で満了となります。

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

以下のいずれか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」で定めます。

### 4.1 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、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーへの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」を終了させることができます。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で自動的に更新されます。

### 4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続と記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」にアクセスすることができ、「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・パートナーに対し、お客様の「IBM SaaS」を解約する旨書面により通知する必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の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。

### 4.3 更新が必要

「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」へのアクセスは削除されます。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新規の「サブスクリプション期間」を注文し、取得する必要があります。

## 5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中およびIBMが「IBM SaaS」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知した後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」がオンライン問題報告システムを介して提供されます。IBMがかかる「テクニカル・サポート」の一環として提供する拡張、更新、およびその他資料は、「IBM SaaS」の一部とみなされ、本「ToU」が適用されるものとします。「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」に含まれ、個別のオフラインとして提供されるものではありません。

利用可能時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbookに記載されています。

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が作動不能である、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に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状態。	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することができ、業務に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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業 時間

## 6. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

### 6.1 補足定義

「IBM SaaS」 - 「本契約」で定義されるソフトウェア・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。

「分析レポート」 - 「コンテンツ」からの情報を分析して派生させるプロセスからの結果または出力をいいます。

「コンテンツ」 - 情報、ソフトウェア、およびデータのことであり、お客様によって、またはお客様が許可したユーザーによって作成、提供、アップロード、もしくは転送された、あらゆる「個人データ」、ハイパーテキスト・マークアップ言語、ファイル、スクリプト、プログラム、記録、音声、音楽、グラフィックス、イメージ、アプレット、もしくはサーブレットを含みますが、これらに限られません。

「コンテンツ」には、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」 - 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」 - 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。

「ツイート ID」 - 各「ツイート」に対して生成された一意の識別番号をいいます。

「ツイート」 - Twitter サービスのエンド・ユーザーが行う、140 文字以内のテキスト本文での公開投稿をいいます。

「Twitter コンテンツ」 - 「ツイート」および「ツイート ID」、公開されている Twitter のエンド・ユーザー・プロフィール情報、ならびにお客様に提供される Twitter 関連のその他のデータおよび情報をいいます。

「Twitter マーク」 - Twitter の名称または IBM がお客様に提供するロゴ。お客様による「Twitter マーク」の使用には、本契約および Twitter Brand Assets and Guidelines (<https://Twitter.com/logo> に掲載)が適用されます。

### 6.2 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。

### 6.3 「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」内でのみ利用するために、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。

本「IBM SaaS」の一部としてアクセスする「コンテンツ」を使用する場合、お客様は、以下を行うことのみ許可されます。(a)「コンテンツ」の分析を実施し、「IBM SaaS」の機能で認められる「分析レポート」を作成する、および(b)「IBM SaaS」内でのみ「コンテンツ」を表示する。

お客様が「Twitter コンテンツ」を表示する場合、お客様は Twitter 表示要件 (<https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> に掲載)に従って「Twitter コンテンツ」を表示する必要があります。

本 SaaS の一部として「Twitter コンテンツ」のアクセスを使用する場合、お客様は本書の規定に従い、「Twitter コンテンツ」のソースとしての属性を Twitter に持たせることのみを目的に、「Twitter マーク」を表示することのみ許可されます。

## 6.4 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(これには、派生物のコピー、変更または作成が含まれますが、これらに限定されません。)。ただし、そうすることが適用されるプライバシー法もしくはその他の法律、第三者のライセンスに関する条件、契約条件、もしくはその他の条件や規制に違反する場合とします。
- 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。
- d. 「コンテンツ」に含まれるロケーション・データまたは地理情報を、それが関係する「コンテンツ」と別個に集約したり、キャッシュに入れたり、保存したりすること。または、「ツイート」にタグ付けされているロケーションを特定する以外の理由のために「コンテンツ」に含まれるロケーション・データまたは地理データを利用すること。
- e. 「コンテンツ」とその他のデータを混在させること。ただし、「コンテンツ」がソースに帰属することが明白である場合は除きます。例えば、「ツイート」は、それが Twitter に帰属することが明白な場合を除き、混在させないものとします。
- f. 「IBM SaaS」の一部としてアクセス可能な「コンテンツ」を利用して、違法または差別的な目的のために少人数のグループや個人について分析を実行すること。
- g. 「コンテンツ」を消費者向けに公開表示することを目的として、「コンテンツ」の可視化、フィルター処理またはキュレーションを提供すること。これには、マスマーケット向けメディアおよびエンターテインメント・イベントに対する「コンテンツ」の表示、オンライン・ウィジェットの統合および可視化、テレビ放送、屋外の「電子看板」またはその他の類似の媒体が含まれますが、これらに限りません。
- h. 広告ネットワークの一部として、「IBM SaaS」内で「コンテンツ」を使用すること、またはそこから分析すること。ただし、「コンテンツ」に関連する「第三者サイト」または「第三者アプリケーション」により書面で明示的に許可されている場合は除きます。

- i. アプリケーションを作成するために「IBM SaaS」内で「Twitter コンテンツ」を使用またはそこから分析すること。この場合のアプリケーションとは、テレビ番組のパフォーマンスを経時的に比較するため、またはその他のテレビ番組の所定のセットもしくはサブセットに照らして比較するためのものと同様または類似の方法を用いて行われる、定期的に提示される時間ベースの一連の測定を実行するものをいいます。
- j. 何らかの目的のために「IBM SaaS」の一部として「コンテンツ」にアクセスしてそれを利用する間に取得した、集計されたユーザー測定基準(ユーザー数またはアカウント数など)を使用すること。ただし、「コンテンツ」に関連する「第三者サイト」または「第三者アプリケーション」により書面で明示的に許可されている場合は除きます。
- k. 「本契約」で許可されている限定された目的以外の目的のために「コンテンツ」を利用すること。

## 6.5 第三者訴訟に基づく終了

### 6.5.1 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、お客様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。

### 6.5.2 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。

## 6.6 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。

## 6.7 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、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。

## 6.8 プライバシー

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、Cookie 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。

## 6.9 著作権侵害

IBM はそのポリシーにより、他者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 (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。

## 6.10 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。

高リスク使用の禁止: お客様は、「IBM SaaS」の障害が生命の危険、重大な人身傷害もしくは重大な物的損害または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「高リスク使用」といいます。) で、「IBM SaaS」を利用しないものとします。「高リスク使用」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。「高リスク使用」には、その不具合が生命の危険、重大な人身傷害もしくは重大な物的損害または環境被害につながるものない構成データ、エンジニアリングもしくは構成ツール、またはその他非管理アプリケーションを保管するための管理を目的とした「IBM SaaS」の利用は含まれません。これらの非制御アプリケーションは、制御を実行するアプリケーションと通信することはできますが、制御機能には直接または間接に関与しないものとします。

## 6.11 サンプル資料

IBM SaaS には、サンプル資料と指定するコンポーネントまたはその他の資料が含まれる場合があります。お客様は、サンプル資料の使用が「本契約」の下での許諾権制限の範囲内にある限り、お客様の内部使用を目的としてのみコピーおよび変更することができます。ただし、お客様はサンプル資料に含まれる著作権情報または表示を変更または削除しないものとします。IBM は、サポートの義務を負わずに現状のままの状態サンプル資料を提供するものであり、権原の保証、第三者の権利の不侵害の保証、特許権の不侵害の保証、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含む (ただし、これらに限定されません。)、明示または黙示のいかなる保証もしません。

## 6.12 コンテンツの保証および補償に関する免責事項

本契約に規定されている保証にかかわらず、「コンテンツ」はすべての誤りを含む「現状」のまま、かつ、何らの保証も伴わず提供され、お客様は自己責任において「コンテンツ」を利用するものとします。IBM は、その他一切の明示または黙示の保証を行わず、本書によりいかなる責任も負わないものとします。ここでいう保証には、商品性の保証、品質保証、性能保証、特定目的適合性の保証、法律上の瑕疵担保、権原にかかわるあらゆる黙示の保証、および「コンテンツ」の取引上、利用上、もしくは商慣習上の、または「コンテンツ」に関連するあらゆる保証が含まれます。IBM は、「コンテンツ」へのアクセスについて、中断されないことや誤りがないことを保証するものではありません。この保証に関する免責事項は、一部の国の法律では無効な場合があります。お客様には本免責事項により制限されない法律上の権利が保証されます。かかる保証は、(かかる法律によりその他の規定がある場合を除き) 本契約の発効日から 30 日間のみ適用されます。本契約に規定される、IBM のお客様に対する補償責任は、「コンテンツ」のお客様によるアクセスおよび利用に対しては一切適用されません。

## 6.13 米国政府による使用の Twitter 条件

アメリカ合衆国のみ適用: 「Twitter コンテンツ」は、48 C.F.R. の 2.101 に定義される「商品 (commercial items)」となります。この「商品」は、48 C.F.R. の 12.212 で使用される用語でいうところの「商用コンピューター・ソフトウェア (Commercial Computer Software)」および「商用コンピューター・ソフトウェア文書 (Commercial Computer Software Documentation)」で構成されます。「Twitter コンテンツ」の政府機

関による使用、変更、派生、複製、リリース、パフォーマンス、表示、開示または配布は、本「ToU」で明示的に許可されている場合を除き、すべて禁止されています。さらに、米国政府機関による使用は、48 C.F.R. の 12.212 および 48 C.F.R. の 227.7202-1 から 227.7202-4 までを遵守する必要があります。お客様が、米国の州政府または地方自治体の機関の従業員または代理としてのお客様の公的な立場で「Twitter コンテンツ」を使用する場合で、お客様が本書の裁判管轄、裁判地、またはその他の条項を受諾することができない場合には、かかる条項は当該機関には適用されません。ただし、適用法で要求される範囲に限るものとします。契約者/製造者は Twitter, Inc. (1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103) です。

## 別紙 A

### 1. IBM Social Media Analytics (SaaS)

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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、クエリーの作成および提出、対話式分析の実施、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 (SaaS) Jump Start

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start によって、「IBM SaaS ユーザー」は最初の 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。



## 別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この SLA が適用されます。

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、SLA が、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

## 1. 定義

- a. **「可用性クレジット」** - 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「IBM SaaS」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. **「請求」** - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に SLA が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. **「契約月」** - その月の初日の午前 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「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. **「ダウン時間」** - 「IBM SaaS」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる点で「IBM SaaS」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「IBM SaaS」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。
  - 保守のための定期的な停止または発表された停止。
  - IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
  - 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。
  - 「IBM SaaS」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お客様が満たさない場合。
  - IBM が、お客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. **「事象」** - SLA 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。

## 2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様による「IBM SaaS」の利用に影響を与えたことをお客様が最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを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情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援しなければならないものとします。
- b. お客様は、「可用性クレジット」に対する「請求」を、「請求」が生じた「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。
- c. 「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により報告された時点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、適用可能なもっとも高い「可用性クレジット」を、下表のとおり、各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づいて適用します。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。
- d. 「一括サービス」(個別の「IBM SaaS」を組み合わせるパッケージとし、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「IBM SaaS」に対する月額サブスクリプション料金には基づかないものとします。お客様は、すべての「契約月」において、一括で、1 つの個別の「IBM SaaS」に関する「請求」のみ提出することができます。また、IBM は、すべての「契約月」において、一括で、2 つ以上の「IBM SaaS」に対する「可用性クレジット」に関する責任を負いません。

- e. お客様が、IBM の認定リセラーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を取得した場合で、IBM が「IBM SaaS」および SLA のコミットメントを履行する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「IBM SaaS」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、そこから、50% 割引した額となります。
- f. すべての「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 SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

### 3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性は次のとおりです。

「契約月」における可用性	「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パーセント)
<99.0%	2%
<97.0%	5%
<95%	10%

「可用性」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、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、その値を (c)「契約月」における分単位の総時間数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「ダウン時間」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウン時間」500 分 = 42,700 分 <hr/> 30 日の「契約月」における合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の「達成したサービス・レベル」につき 2% の「可用性クレジット」
--	---

### 4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、適用されます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版のサービス。
- 非実稼働環境 (テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境を含みますが、これらに限られません)。
- 「IBM SaaS」におけるお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。