

### IBM Cognos TM1 on Cloud

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「ToU」は、必要に応じて、「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」とともに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には、「SaaS 特定オファリング条件」が「一般条件」に優先します。

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 Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

### 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。

- 「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「ライセンス証書 (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。
- 「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」を使用する権利です。お客様は、お客様の「ライセンス証書 (PoE)」または「取引文書」に指定された計測期間中に、「IBM SaaS」を使用するために 1 件の「アクセス」使用許諾を取得する必要があります。
- 「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「ライセンス証書 (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使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。

- d. 「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. 料金および請求

#### 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に対する課金オプションは、以下の通りです。

- 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、その月における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」の実際の使用が、「ライセンス証書(PoE)」または「取引文書」に定めるライセンスの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

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. リモート・サービス

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud のリモート・サービスには、最大 80 時間の指導および支援が含まれます。これには、IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) の初期ユース・ケースの特定における支援、IBM CTM1oC の実装のプロジェクト計画および開始に関する指導、IBM CTM1oC のレポート作成で実績のあるプラクティスに関する指導、ならびに IBM CTM1oC の管理が含まれます。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。

### 6. 「サブスクリプション期間」の更新

#### 6.1 「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年間または元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ます。ただし、IBM が場合により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。

## 6.2 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、継続支払い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。

## 6.3 お客様による更新

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」の使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。

## 7. 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、<http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 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、個別のオフファリングとしては提供されません。

## 8. IBM SaaS オファリングの追加条件

### 8.1 基本オフファリング

各「IBM SaaS」には、実稼働インスタンス、非実稼働インスタンス、パフォーマンス管理 Modeler がそれぞれ 1 つ、TM1 のデータベース層用の最大 32GB のメモリー (RAM)、および 200GB の共有フォルダー・スペースが含まれています。「基本オフファリング」は、管理対象ハイパーバイザーを備えたマルチテナント環境でホスティングされます。

### 8.2 Single Tenant Premium

「IBM SaaS」が「Single Tenant Premium」に指定される場合、「IBM SaaS」は、TM1 のデータベース層に最大 512GB のメモリー (RAM) を含み、管理対象ハイパーバイザーを備えたシングルテナント環境および専用の物理サーバー、またはそのいずれかでホスティングされます。

### 8.3 非実稼働環境用 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働環境用 (Non-Production)」に指定されている場合、「IBM SaaS」は、お客様の非実稼働活動の一環 (テスト、性能調整、故障診断、ベンチマーキング、ステージング、品質保証活動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する社内使用の「IBM SaaS」に対する追加または拡張の開発を含みますが、これらに限られません。) としてのみ、使用することができます。

### 8.4 累積使用権

「許可ユーザー」および「アクセス」は、「IBM SaaS」のオフファリングの使用許諾を取得する代替手段ではありません。お客様は、「アクセス」の使用許諾のほか、「IBM SaaS」の「IBM SaaS ユーザー」の数をカバーするのに十分な「許可ユーザー」の使用許諾を取得する必要があります。

### 8.5 法令遵守の保証の無いこと

「IBM SaaS」は、お客様が法規、規制、規格または慣行に基づくような遵守義務を満たすために使用される場合があります。「IBM SaaS」が提供するいかなる指示、提案する使用法、またはガイダンスも、法律上、会計上、またはその他の専門的な助言ではなく、お客様はお客様自身で法律上またはその他の専門的な助言を得るものとします。お客様は、お客様とおお客様の活動、アプリケーション、およびシステムがあらゆる適用法、規制、規格、および慣行に適合していることを独自に保証する責任を負うものとします。「IBM SaaS」の使用が、あらゆる法規、規制、規格、または慣行を遵守することを保証するものではありません。

さらに、「IBM SaaS」はお客様を支援するツールであり、第三者に助言を行う場合や、投資その他の事業およびリスク管理について決定を下す場合に、お客様の経営陣および従業員のスキル、判断、および経験の代わりにするものではないことを、お客様は了承します。お客様は、「IBM SaaS」を使用することによって取得した成果につき責任を負います。

## 8.6 Microsoft 製品の高リスク使用の禁止

お客様は、当該製品の不具合が発生した場合に、死亡、深刻な身体傷害、重大な物的損害、または環境破壊を招く恐れのある用途、または状況下で、Microsoft 製品を使用 (以下「高リスク使用」といいます) することはできません。「高リスク使用」には、航空機、またはその他の人の大量輸送方法、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、構成データの保管、エンジニアリング、または (そのすべて) 構成ツール、あるいはその他の非制御アプリケーションなど管理目的での製品利用で、死亡、身体傷害、重大な物的損害、または環境破壊の結果とならない不具合は含まれないものとします。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。

## 8.7 禁止事項

お客様は、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「IBM SaaS」、または「IBM SaaS」の一部を単独で、または他の製品と組み合わせて使用してはならず、また他人に当該使用を許可してはなりません。核施設、公共交通システム、航空管制システム、兵器システム、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいはプログラムの障害が重大な死の脅威や深刻な身体障害を引き起こす可能性があるその他のあらゆる活動。

## 8.8 ユーザーの役割

「本契約」のいかなる規定にもかかわらず、IBM Cognos Performance Management User on Cloud に、以下の「IBM SaaS」コンポーネントまたは機能を使用することはできません。

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- 管理機能に関する IBM Cognos TM1 Applications
- 管理機能に関する IBM Cognos TM1 Applications Workflow (ワークフローのレビューおよび承認を除く)
- リモート・デスクトップ・プロトコルにより提供される機能

## IBM ご利用条件

### 第 2 章 各国固有の条項

以下の条項は、第 1 章で示された条項に取って代わるかまたはかかる条項を修正するものです。第 1 章の条項で、これらの修正が加えられない条項は、すべて、変更されず、引き続き有効に存続するものとします。この第 2 章の条件は、「ご利用条件」の修正から成り、以下のように構成されています。

- 北米、中南米地域における変更;
- アジア太平洋地域における変更;
- ヨーロッパ、中東およびアフリカ諸国に関する修正

#### 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、ニカラガおよびパナマ

##### 6.1 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

##### 6.1 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

##### 6.1 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

##### 6.1 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 6.1 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

#### 6.1 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 6.1 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

#### 6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud (「IBM SaaS」) は、コラボレーティブでエンタープライズ・スケーラブルな予算編成、計画、分析、収益性、モデリング、スコアカードおよびレポート作成を提供するソリューションです。これらのアプリケーションは、Cognos TM1 の特許取得済み、64 ビットのインメモリー OLAP サーバーでサポートされているため、リアルタイム分析による複雑な多次元データのオンデマンド分析を実現できます。

「IBM SaaS」には、予算編成、計画、分析、収益性、モデリング、レポート作成、測定基準、およびスコアカードの各ソリューションを、管理者がモデル化し、配置できるようにする管理クライアントが備えられています。

「IBM SaaS」には、データ入力、アクセス・レポート、重要業績評価指標、および測定基準を実行し、アドホック分析を実行するための、Web インターフェース、Excel プラグイン、モバイル・アプリケーションおよび分散クライアントも含まれています。

### 1. 災害復旧

壊滅的な状況が生じた場合 (壊滅的とは、「不可抗力」と定義され、これは、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、ユーティリティー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「IBM SaaS」が提供不能となるその他の原因をいいます)、IBM は、「クライアント」による「IBM SaaS」へのアクセスを次のとおり復旧します。

- 標準オプション – IBM は、14 日以内に、IBM データセンターのネットワーク内において、お客様による「IBM SaaS」へのアクセスを再開可能にするハードウェア、ソフトウェアおよびネットワーク・インフラストラクチャーを提供するものとします。

復旧対象の「コンテンツ」データ・セットの「コンテンツ」の損失から 24 時間以内に、以下に定めるとおり、最新の「コンテンツ」のバックアップを用いて環境が復旧されます。

### 2. コンテンツのバックアップ

「IBM SaaS」オフラインには、「コンテンツ」のバックアップが含まれます。毎日「バックアップ」を取り、プライマリの場所における「不可抗力」事由に備えて別の場所にコピーします。7 日毎に、完全なデータベース・バックアップを取り、その後は毎日、比較して異なる差分バックアップのみを行います。IBM は、最新 7 日間の日次差分バックアップおよび最新 28 日間の完全バックアップを保持します。バックアップは、保存の際にディスク・ベースのバックアップ・システムに、また別の場所への伝送中に暗号化するものとします。

### 3. IBM が、災害復旧サービスおよびバックアップ・サービスにつき責任を負うことのある項目

お客様が、上記に定める「災害復旧およびコンテンツ・バックアップ」サービスに基づく IBM の債務不履行に基づいて救済を求める状況が生じた場合、IBM の損害賠償責任は、以下のとおりとします。お客様が IBM に対し損害賠償請求権を有する根拠の如何にかかわらず (基本的違反、過失、不実表示またはその他の契約上もしくは不法行為上の請求を含みます)、「災害復旧およびコンテンツ・バックアップ」サービスに関する IBM の義務の違反に起因もしくは関連するすべての請求に対する IBM の責任総額は、「本契約」に定める責任総額に含まれるものとします。IBM の法的に責任を有する死亡を含む人身損害および不動産または有体動産に対する損害に対しては、損害賠償上限額の適用はありません。

### 4. IBM が、災害復旧サービスおよびバックアップ・サービスにつき責任を負わない項目

いかなる場合においても、IBM、IBM の対象製品開発者またはサプライヤーは、その予見の有無を問わず、以下に対する損害については賠償責任を負いません。

- a. 特別損害、付随的損害、懲罰的損害、間接損害、その他の拡大損害
- b. 逸失利益、機会損失、逸失収益、信用毀損、節約すべかりし費用

## 別紙 B

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」に適用されます。

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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「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」を使用できる場合、「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。



- j. 「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。

Enterprise Software and Services Option (ESSO)、Software and Services Special Option (SSSO)、または Open Infrastructure Offering (OIO) の取引の一部として「サービス」を購入した場合、「可用性クレジット」は、その時点で公開されている、「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「レベル別推奨数量割引料金」に基づいて計算されます。お客様は、「可用性クレジット」の 3 分の 1 につき使用許諾を有します。

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

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% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
95.0% 未満	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、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を控除し、それを(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、その比率は、パーセントで表します。

例：「契約月」中の「ダウン時間」合計 476 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウン時間」 476 分 = 42,724 分	= 98.9% につき 5% の「可用性クレジット」 「契約月」における可用性
<hr/> 30 日の「契約月」における合計 43,200 分	

#### 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。