

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/>)。

相違がある場合には、「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。「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」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- 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「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。
- 「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。
- 「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

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

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 の保守・管理に関する指導が含まれます。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、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。

6. 「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。

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

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/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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。

8. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

8.1 基本オファリング

各「IBM SaaS」には、実稼働インスタンス 1 つ、非実稼働インスタンス 1 つ、TM1 のデータベース層用の最大 64GB のメモリー (RAM)、および 200GB の共有フォルダーが含まれています。「基本オファリング」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」に指定される場合、「IBM SaaS」は、TM1 のデータベース層用に最大 512GB のメモリー (RAM)、500GB の共有フォルダー・スペースを含み、このデータベース層用の環境は、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 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働用」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징、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 最小要件

お客様は、IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud、および IBM Cognos Performance Management User on Cloud に対して、それぞれ最小限 1 つの使用許諾を保有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」の利用による結果の責任を負うものとします。

8.6 Microsoft 製品の危険性の高い用途の禁止

お客様は、当該製品の障害が発生した場合に、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、「危険性の高い用途」といいます。) することはできません。「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、構成データの保管、エンジニアリングもしくは構成ツール (もしくはその両方)、また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、生命の危険、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障害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的に関与しないものとします。

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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud は、TM1 データベース・オブジェクトの作成、変更、および削除、またはそのいずれかを行えるほか、セキュリティーの管理 (ユーザー/グループ/特権)、プロセスの実行と日課のスケジュール、サーバー・パフォーマンス情報 (評価指標キューブやサーバー・ログ) へのアクセス、ワークフローの作成と管理、「IBM SaaS」が展開されている IBM SaaS TM1 サーバーからのデータの読み込み、および同サーバーへのデータの書き込みが可能です。

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud は、「IBM SaaS」が展開されている IBM SaaS TM1 サーバーからのデータの読み込み、および同サーバーへのデータの書き込みが認められています。

IBM Cognos Performance Management User on Cloud では、「IBM SaaS」の以下の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 (プロセス作成用)
- 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

8.9 前提ソフトウェア

本「IBM SaaS」オフアリングには、前提ソフトウェアとして IBM Cognos Analysis for Excel が含まれています。また、その他の前提ソフトウェアを含むことができます。お客様は、「サブスクリプション期間」中はお客様による「IBM SaaS」の使用に関連してのみ対象の前提ソフトウェアを使用することができます。前提ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる範囲内で、お客様は、サンプル・コードの派生物を作成するための追加権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該派生物を使用します。前提ソフトウェアは、SLA (もしあれば) を条件に、「IBM SaaS」のコンポーネントとして提供され、該当するご使用条件が適用されます。

8.10 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

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、64 ビットのインメモリーのオンライン分析処理 (以下、「OLAP」といいます。) サーバーによってサポートされています。これにより、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が可能になります。

「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。また、Web インターフェースも含まれています。このインターフェースにより、エンド・ユーザーは、計画の作成、確認および承認、レポート、重要業績評価指標および測定基準のアクセス、ならびにアドホック分析を実行でき、管理者は、IBM Cognos TM1 のアクティビティ、Excel プラグイン (エンド・ユーザーが Microsoft Excel で IBM Cognos TM1 データの調査、ディスカバリー、レポート作成、および分析をできるようにするもの)、モバイル・アプリケーション (エンド・ユーザーによる Apple iPad 上での計画の作成、確認および承認を可能にするもの)、ならびに分散クライアント (エンド・ユーザーがデータ入力、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できるようにするもの) をモニターできます。

本「IBM SaaS」オファリングには、「実稼働インスタンス」1つ、「非実稼働インスタンス」1つ、TM1 のデータベース層用の最大 64GB 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。

本「IBM SaaS」オファリングは、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。

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、ウイルス、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「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」の喪失から 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」オファリングには、共有フォルダー・スペースのみの「コンテンツ」のバックアップが含まれます。主要な場所における「不可抗力」事象に備えて、データベースのバックアップは毎日ローカルで行われ、別のデータ・センターにある他のデータベースに複製します。IBM は最新 7 日分の日次バックアップおよび追加の 2 週分の週次バックアップを保持します。バックアップは、ディスク・ベースのバックアップ・システムに保存する際、および伝送中は暗号化されます。「日」または「日次」は暦日を意味します。

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 (契約上の根本的違反、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 が法的に責任を負う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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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相殺する形で適用されます。
- 「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、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「サービス」期間における各 1 か月をいいます。
- 「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」のための実稼働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。
 - お客様または第三者(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。)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「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」に対して組み合わさ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される「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らに限られません。）を、IBM に提供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に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には、IBM の記録が優先するものとします。

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」の可用性

「契約月」において達成した「サービス・レベル」	「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%

「達成したサービス・レベル」の割合は、(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、結果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」 達成したサービス・レベル
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、品質保証、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。