

IBM Performance Management 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。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」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・エクスペンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」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」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載された以下の課金単位に従って販売されます。

- 「**平均管理対象仮想サーバー**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。サーバーとは、処理装置、メモリー、および入出力機能から構成され、1人または複数のユーザー、あるいは1つまたは複数のクライアント・デバイスが要求するプロシージャー、コマンド、またはアプリケーションを実行する物理コンピューターのことです。ラック、ブレード格納装置、またはその他の類似装置が使用されている場合、必要なコンポーネントを持つ分離可能な物理デバイス (例えば、ブレードまたはラック・マウント・デバイス) については、それ自体が別個のサーバーとみなされます。「仮想サーバー」は、物理サーバーで使用可能なリソースをパーティション化することで作成される仮想コンピューター、またはパーティション化されていない物理サーバーのいずれかになります。お客様は、「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」が管理する「仮想サーバー」の平均数をカバーするのに十分な「平均管理対象仮想サーバー」の使用許諾を取得しなければならないものとします。
- 「**イベント**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「イベント」とは、「IBM SaaS」により処理され、または「IBM SaaS」の利用に関連する、特定のイベントが1回発生することをいいます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に発生するすべての「イベント」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。

IBM Website Monitoring on Cloud の場合、「イベント」はスクリプトで実行される各ステップに対応します。複数回実行されたスクリプトまたは複数のステップを伴うスクリプトは、別個の「イベント」としてカウントされます。

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、按分にて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。

4. アカウントへのアクセス

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、「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」の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. 「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。

5.1 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。

5.2 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。

5.3 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。

6. 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」が電話、電子メール、およびオンライン・フォーラムおよび「SaaSサポート・ポータル」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、個別のオフリング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」に関するご利用方法や手順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	重大な事業影響/サービス・ダウン 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	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く制限されているか、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	軽度の事業影響 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

7. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

7.1 セーフハーバー原則の遵守

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保管に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」に従うものとします。「セーフハーバー」の詳細および IBM の認証宣言は、<http://www.export.gov/safeharbor/> でご覧いただけます。

7.2 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」の利用に関連してお客様 (お客様の従業員および従契約者) から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

7.3 Step up 制限

「Step-up for existing Clients」として指定される「IBM on Cloud」オファリング (以下「Step-up on Cloud」といいます。) の場合、お客様が「Step-up on Cloud」オファリングの名前で識別される関連 IBM プログラムの適切なライセンス資格を予め取得していることが必要です。例えば、IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers をお客様が購入する場合、お客様は、IBM Tivoli Monitoring に関連する IBM プログラムのライセンス資格を取得していなければなりません。「Step-up On Cloud」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 on Cloud」を取得する場合、お客様は「Step up on Cloud」の使用許諾による場合と同様に、上記の関連 IBM プログラムのライセンス資格をお客様のオンプレミスの導入済み環境内で使用することはできません。例えば、関連する IBM プログラムに対して、お客様が 23 の管理対象仮想サーバーの使用許諾を取得しており、「Step-up on Cloud」の平均管理対象仮想サーバーの 10 の使用許諾を購入することを選択する場合、お客様は、「IBM on Cloud」環境から 10 の「Step-up on Cloud」の平均管理対象仮想サーバーをモニターし、オンプレミスに導入されたソフトウェアから 13 の管理対象仮想サーバーをモニターすることができます。

「Step-up on Cloud」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 プログラムに対する適用可能な (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 on Cloud」オファリングの「サブスクリプション期間」中、お客様は、「Step-up on Cloud」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 プログラムのお客様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 up on Cloud」を使用する権利は終了します。

7.4 Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所の税金が適用されます。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、当該情報を最新状態に保ち、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

1. IBM Monitoring on Cloud

IBM Monitoring on Cloud はエンド・ユーザー・エクスペリエンスおよびリソースのモニタリングを提供して、アプリケーションに関する問題についてユーザーにアラートを発し、それらを迅速かつ効率的に解決できるようにします。

Monitoring ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) により、ユーザーはアプリケーションの正常性を表示したり、関連するイベント、およびそのアプリケーションと関係のあるコンポーネントの KPI といった、より詳しい内容を確認するためにドリルダウンすることができます。
- 変更または削除が可能なアプリケーション構造を自動的に発見して定義します。
- ほとんど手動による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- ユーザーは、コンポーネント全体にわたって分類された応答時間により、アプリケーションに対する真のエンド・ユーザー・エクスペリエンスを特定できます。
- ユーザーは、すべてのモニター対象リソースについて、正常性に関する主要なメトリックを確認することができます。
- ユーザーは、しきい値の作成および変更を行うことで、問題を視覚的に特定してアラートを受信することができます。

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud は、アプリケーション・パフォーマンスに関する問題の根本原因を特定するため、詳細な診断情報を提供して、迅速な問題解決を可能とします。

Diagnostics ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) により、ユーザーはアプリケーションの正常性を表示したり、関連するイベント、およびそのアプリケーションと関係のあるコンポーネントの KPI といった、より詳しい内容を確認するためにドリルダウンすることができます。
- 変更または削除が可能なアプリケーション構造を自動的に発見して定義します。
- ほとんど手動による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- ユーザーは、それぞれのアプリケーション・サーバーについて、正常性に関する主要なメトリックを確認することができます。
- パフォーマンスをコード・レベルにまで分解し、コンテキスト・データやスタック・トレースなどの重要な診断情報を含みます。

3. IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud はエンド・ユーザー・エクスペリエンス、取引の追跡、およびリソースのモニタリングを提供して、アプリケーションに関する問題についてユーザーにアラートを発し、それらを迅速かつ効率的に解決できるようにします。

ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) により、ユーザーはアプリケーションの正常性を表示したり、関連するイベント、およびそのアプリケーションと関係のあるコンポーネントの KPI といった、より詳しい内容を確認するためにドリルダウンすることができます。
- 変更または削除が可能なアプリケーション構造を自動的に発見して定義します。
- ほとんど手動による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- 取引の追跡により、ユーザーは、すべてのモニター対象のブラウザー、Web サーバー、およびアプリケーション・サーバーにわたって、アプリケーション・パフォーマンスの障害を特定することができます。

- ユーザーは、モバイルおよびデスクトップのサポート対象ブラウザのユーザーによって確認され、コンポーネント全体にわたって分類された応答時間により、アプリケーションに対する真のエンド・ユーザー・エクスペリエンスを特定することができます。
- ユーザーは、すべてのモニター対象リソースについて、正常性に関する主要なメトリックを確認することができます。
- ユーザーは、しきい値の作成および変更を行うことで、問題を視覚的に特定してアラートを受信することができます。
- サービス要求の自動生成をサポートして、IBM Application Performance Management on Cloud のアラートに基づき、IBM SmarterCloud Control Desk で問題を解決します。
- IBM Application Performance Management on Cloud のイベントの IBM Tivoli Netcool OMNIbus への統合をサポートします。

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud は、取引の追跡、モバイル・デバイス・モニタリング、およびコード・レベルの診断などの拡張モニタリング機能を提供します。この製品には、以下のような IBM Application Performance Management および IBM Application Diagnostics の全機能が組み込まれています。

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) により、ユーザーはアプリケーションの正常性を表示したり、関連するイベント、およびそのアプリケーションと関係のあるコンポーネントの KPI といった、より詳しい内容を確認するためにドリルダウンすることができます。
- 変更または削除が可能なアプリケーション構造を自動的に発見して定義します。
- ほとんど手動による介入なしで、エージェントを自動的にインストールして構成します。
- 取引の追跡により、ユーザーは、すべてのモニター対象のブラウザ、Web サーバー、およびアプリケーション・サーバーにわたって、アプリケーション・パフォーマンスの障害を特定することができます。
- ユーザーは、モバイルおよびデスクトップのサポート対象ブラウザのユーザーによって確認され、コンポーネント全体にわたって分類された応答時間により、アプリケーションに対する真のエンド・ユーザー・エクスペリエンスを特定することができます。
- ユーザーは、すべてのモニター対象リソースについて、正常性に関する主要なメトリックを確認することができます。
- パフォーマンスをコード・レベルにまで分解し、コンテキスト・データやスタック・トレースなどの重要な診断情報を含みます。
- ユーザーは、しきい値の作成および変更を行うことで、問題を視覚的に特定してアラートを受信することができます。
- サービス要求の自動生成をサポートして、IBM Application Performance Management on Cloud のアラートに基づき、IBM SmarterCloud Control Desk で問題を解決します。
- IBM Application Performance Management on Cloud のイベントの IBM Tivoli Netcool OMNIbus への統合をサポートします。

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring は、以下を行うことにより IBM Monitoring の機能を拡張します。

- 「通常」動作のベースラインを定義するためにパフォーマンス管理データを自動的に分析します。
- メトリックの示す値がベースラインから逸脱すると、APM UI 上に異常として表示され、問題の発生をオペレーターに通知します。
- 根本原因に素早く対応できるようにするために関連するメトリックを制御するなど、その異常についてオペレーターが深く探れるようにします。

6. **IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud および IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced は、以下を行うことにより IBM Application Performance Management および IBM Application Performance Management Advanced の機能を拡張します。

- 「通常」動作のベースラインを定義するためにパフォーマンス管理データを自動的に分析します。
- メトリックの示す値がベースラインから逸脱すると、APM UI 上に異常として表示され、問題の発生をオペレーターに通知します。
- 根本原因に素早く対応できるようにするために関連するメトリックを制御するなど、その異常についてオペレーターが深く探れるようにします。

7. **IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud は、インフラストラクチャーをインストールする必要なく世界中の複数の場所から実行される統合的な取引を利用してお客様のアプリケーションの可用性とパフォーマンスを可視化することにより、IBM Application Performance Management または IBM Application Performance Management Advanced の機能を拡張します。

8. **IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud は、インフラストラクチャーをインストールする必要なく世界中の複数の場所から実行される統合的な取引を利用してお客様のアプリケーションの可用性とパフォーマンスを可視化することにより、IBM Application Performance Management または IBM Application Performance Management Advanced の機能を拡張します。

9. **IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud は、高性能データ処理および分析を提供することを目標としているため、それが最適に実行されていることを保証することが重要です。これはまさに IBM Monitoring Agent for SAP HANA が実行する事柄であり、お客様の SAP HANA 環境の正常性とパフォーマンスを判断するために重要な情報を提供します。IBM Application Performance Management (APM) on Cloud または IBM APM Advanced on Cloud のいずれかに対するアドオンとして提供される、IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud コンポーネントの一部です。

10. **IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud は、高性能データ処理および分析を提供することを目標としているため、それが最適に実行されていることを保証することが重要です。これはまさに IBM Monitoring Agent for SAP HANA が実行する事柄であり、お客様の SAP HANA 環境の正常性とパフォーマンスを判断するために重要な情報を提供します。IBM Application Performance Management (APM) on Cloud または IBM APM Advanced on Cloud のいずれかに対するアドオンとして提供される、IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud コンポーネントの一部です。

11. **IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud は、お客様の Hadoop システムのパフォーマンスおよび可用性をモニターすることもでき、お客様が問題を特定して解決すると同時に、大量のデータ・セットを処理して分析できるようにします。この Extension Pack は IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud、または IBM APM Advanced on Cloud のいずれかに対するアドオンとして提供されます。

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud は、お客様の Hadoop システムのパフォーマンスおよび可用性をモニターすることもでき、お客様が問題を特定して解決すると同時に、大量のデータ・セットを処理して分析できるようにします。この Extension Pack は IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud、または IBM APM Advanced on Cloud のいずれかに対するアドオンとして提供されます。

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud は、お客様の Hadoop システムのパフォーマンスおよび可用性をモニターすることもでき、お客様が問題を特定して解決すると同時に、大量のデータ・セットを処理して分析できるようにします。この Extension Pack は IBM Monitoring on Cloud、IBM APM on Cloud、または IBM APM Advanced on Cloud のいずれかに対するアドオンとして提供されます。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性のサービス・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」が保証とならないことを了承するものとします。

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引き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請求をいいます。
- 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. **「ダウンタイム」** - 「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。「ダウンタイム」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 の制御不能な事象または原因(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、「ダウンタイム」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「ダウンタイム」の継続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、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、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」に支払われる「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 に支払った月額料金の 1/12 の 10% を超えないものとし、

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)
99.8% 未満	2%
98.8% 未満	5%
95.0% 未満	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「ダウンタイム」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「ダウンタイム」が 432 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」432 分 = 42,768 分 <hr/> 30 日の「契約月」における合計 43,200 分	= 99.0% につき 2% の「可用性クレジット」 「契約月」における可用性
---	--

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」。
- お客様のシステムまたは第三者提供のシステムで稼働するサービス、プログラム、イネープリング・ソフトウェア、またはエージェント。