

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・エクスペリエンスのご契約条件」、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
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Infrastructure 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、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、それ自身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」が処理する、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. 期間および更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「IBM SaaS」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「IBM SaaS」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「IBM SaaS」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「IBM SaaS」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

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、別個のオファ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 事業上の重要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
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ー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ー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。

14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud は、Citrix Virtual Desktop Infrastructure のソリューションのモニタリングを提供します。

15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud は、Citrix Virtual Desktop Infrastructure のソリューションのモニタリングを提供します。

16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud は、Citrix Virtual Desktop Infrastructure のソリューションのモニタリングを提供します。

別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「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。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

1. 可用性クレジット

お客様は、「IBM SaaS」の可用性に影響を及ぼした事象について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、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的に支援しなければなりません。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「IBM SaaS」の実稼働システム処理が利用できない時間 (以下「ダウンタイム」といいます。) に基づいた「IBM SaaS」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「IBM SaaS」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「IBM SaaS」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「IBM SaaS」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (「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)
99.8% 未満	2%
98.8% 未満	5%
95.0% 未満	10%

* 「IBM SaaS」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「IBM SaaS」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、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、それを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/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.0% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
--	--

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は、「SLA」クレジットの対象ではありません。