

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 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. 「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、直接または間接のいかなる方法においても (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・サーバーを通じて) 「IBM SaaS」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾をいずれかの手段により取得しなければならないものとします。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しなければならないものとします。

- b. **「同時ユーザー」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「IBM SaaS」にアクセスしている1人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「IBM SaaS」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に記載された課金期間中、直接または間接のいかなる方法においても（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・サーバーを通じて）「IBM SaaS」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数に対する使用許諾をいずれかの手段により取得しなければならないものとします。
- c. **「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、「IBM SaaS」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「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が可能となる「IBM SaaS」の各「インスタンス」のため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。
- d. **「資産」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「資産」とは、管理対象となる、あらゆる有形リソースまたは項目をいいます。これには、実稼働設備、施設、輸送機関、IT ハードウェアおよび IT ソフトウェアが含まれます。「IBM SaaS」で固有 ID を保持するリソースまたは項目は、別個の「資産」となります。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」がアクセスまたは管理する「資産」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」の規定された料率で、その超過分について請求されます。

### 4. 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。

### 5. テクニカル・サポート

「IBM SaaS」のテクニカル・サポートが、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン報告システムを介して提供されます。テクニカル・サポートは、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

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り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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
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	<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
4	<b>最小の事業影響</b> 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 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 は、「IBM オンラインでのプライバシー・ステートメント」 (<http://www.ibm.com>) に従い、使用量のトラッキング、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整を目的として、「IBM SaaS」の有効性についての使用統計および情報を収集するためにこれを行います。

### 6.2 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所在地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。

### 6.3 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「IBM SaaS」が「非実稼働」に指定されている場合、その「IBM SaaS」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーク、ステージング、品質保証アクティビティ、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した、「IBM SaaS」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「IBM SaaS」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

「IBM SaaS」の「非実稼働インスタンス」のユーザーは、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) の使用許諾を有していなければなりません。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production インスタンスには、実稼働インスタンスに関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法（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・サーバーを通じて）でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production Capacity Add-On の使用許諾が 1 つ増えると、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production インスタンスのサイズが増加し、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該インスタンスにアクセスできるようになります。お客様が、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production Capacity Add-On を購入することにより、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production インスタンスに容量を追加した場合には、追加された当該容量を、後日、別の IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production インスタンスに再割り当てすることはできません。

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On により、最大 5 名のユーザーに、当該環境において拡張された制御レベルを備えたりモート・アクセスが提供されます。

お客様は、IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On について、「IBM SaaS」のインスタンスにアクセスするためには、IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) の使用許諾を取得しなければならないものとします。

#### 6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 製品の制限

以下の製品の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) の同じユーザー・タイプの使用許諾も取得していなければなりません。

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) については、お客様は、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) と同じユーザー・タイプの使用許諾を同じ数量、取得しなければなりません。

お客様は、IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud の使用許諾を取得する前提条件として、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) の使用許諾を取得するものとします。

#### 6.5 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

該当する場合には、お客様もしくは「IBM SaaS」ユーザーが、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」からアクセス可能な第三者の Web サイトまたはその他のサービスとの間でコンテンツを伝送する場合、またはお客様もしくは「IBM SaaS」ユーザーがアプリケーションまたはデータベースなどの第三者コンテンツを「IBM SaaS」環境に組み込む場合、お客様および「IBM SaaS」ユーザーは、コンテンツの当該のすべての伝送、ならびに第三者コンテンツの受信、使用およびサポートを可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる対話は、第三者の Web サイトまたはサービスと、お客様の間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。IBM は、第三者またはカスタムのアプリケーションもしくはプロセスに関するサポートを何らかの理由 (認識されているセキュリティー・リスク、ライセンス交付またはパフォーマンス・エクスポージャーを含みますがこれらに限定されません。) で拒否する権利を留保します。

## 別紙 A

### 1. IBM SaaS の概要

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) は企業資産管理ソリューションであり、以下のプロセスおよび機能を含むか、またはサポートします。

- a. 企業資産管理 – 資産のライフサイクル全体にわたる、資産およびロケーションのデータの追跡と管理
- b. 作業管理 – 最初の要求から完了および記録までの、計画的作業アクティビティおよび計画外作業アクティビティの管理
- c. 契約管理 – 購買契約、リース契約、レンタル契約、保証契約、作業員の支払単価契約、ソフトウェア契約、基本契約、包括契約、およびユーザー定義契約のサポート
- d. 在庫管理 – 在庫に関連する資産の詳細 (数量、ロケーション、使用、および価値を含む) の追跡と管理
- e. 調達管理 – 直接調達や在庫補充など、調達にかかわる全工程のサポート
- f. サービス管理 – サービス・オフリングの定義、サービス・レベル・アグリーメント (SLA) の確立、サービス・レベルの提供状況のモニタリングおよびエスカレーション手順の実装

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) は、レポート、テンプレート、ユーザーの役割およびセキュリティ・グループ機能を含む基本コンテンツとともに提供され、特定のシステムの統合に対するサポートを可能にし、アプリケーションの構成を支援するツールを提供します。

#### 1.1 オプション・サービス

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production は、第 1 条に記載された基本オフリングによって利用可能なすべての機能を、「非実稼働インスタンス」で提供するオプション・サービスです。パフォーマンス上の理由から、30 人を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (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・サーバーを通じて) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On は、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production の 1 つの「インスタンス」のサイズが拡張され、追加の 30 人のユーザーが、同時に当該「インスタンス」にアクセスできるようになるオプション・サービスです。
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler は、それを使用することによりプランナーが作業スケジュールを作成し、フィールド技術者に業務を割り当てることができるオプション・サービスです。
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) は、「IBM SaaS」環境内のカスタマイズ、および IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) を管理するための追加サポートをお客様に提供します。これには、以下から選択できるサポートが含まれます。カスタマイズ、第三者アプリケーション、オプションのデータベース導入、バージョン 7.5.x 以降へのロールバック、カスタム・クラスの導入および「シングル・サインオン」(SSO)。
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On は、お客様に開発目的の「非実稼働」インスタンスおよび拡張アクセスを提供します。これには、開発作業をサポートするための拡張アクセス・レベル、データベース・アクセスおよび SQL ツール、BIRT レポートの開発、コードを導入および maximo.ear ファイルを再構築/再導入する機能、ならびに Websphere コンソールへのアクセスが含まれます。

- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On は、お客様が顧客、請求計画表や価格表を含む顧客との契約、サービス・デリバリー、サプライヤーとの契約、およびお客様への請求を管理できるようにするものなど、Service as a Business (SaaS) アプリケーションのスイートを提供します。このアドオンは、Service as a Business をサポートし、許可ユーザーのみがその顧客の情報を表示できることを保証します。
- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On は、校正対象資産を管理するためのソリューション、およびそれらを校正するのに使用する標準を、追跡可能性および逆追跡可能性、校正履歴データ、校正データ・シート、ならびにレポート作成機能などのフィーチャーとともに提供します。
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On は、安全性、信頼性、遵法性の向上において企業をサポートします。このソリューションは、作業、担当者、安全、健康、および環境などの領域にわたる事故を報告するための重要なアプリケーションを提供します。
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On は、線形資産の管理を含めるために IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) の機能を拡張することで、動的セグメンテーションを活用して線形資産の範囲にわたる特性の変化を可能にします。
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On は、ユーザーが IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 内で地理情報システム (GIS) の情報を表示できるようにします。このアドオンは、作業、資産、および土地ベースのフィーチャーについて地理空間的状況を提供します。
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On は、運輸資産に対するエンタープライズ・アセット管理のプラクティスをユーザーに提供します。運輸資産には、自動車、トラック、バス、機関車、鉄道車両、航空機、船舶、および関連する線形資産 (送電線や幹線道路など) のすべてが含まれます。
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On は、航空機関連のスケジューリング機能および管理機能を航空機産業の組織に提供します。
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On は、工具、機器、施設、モバイル、および IT 資産を単一プラットフォームで監視、追跡、ならびに管理する機能をユーザーに提供します。
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On は、単一プラットフォーム経由で資産ライフサイクル管理を提供します。
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On は、単一の統合プラットフォーム上で、生産・製造設備、施設、輸送、およびインフラストラクチャーの資産を管理する機能をユーザーに提供します。
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On は、単一プラットフォームとデータベースを経由して、複数の作業および資産管理を管理するための統合ソリューションを提供します。
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On は、資産の構成と資産のコンポーネントの耐用年数についてリアルタイムの計算を提供します。
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) は、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) のユーザー ID を持っていないお客様に、カスタマイズ可能なインターフェースを経由して、モバイル・デバイスからのみ利用可能な IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) のプロセス、作業、および資産管理に対するリモート・アクセスを提供します。
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On は、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) のユーザー ID をお持ちのお客様に、カスタマイズ可能なインターフェースを経由して、モバイル・デバイスから利用可能な IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) のプロセス、作業、および資産管理へのリモート・アクセスを提供します。

- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud は、信頼性エンジニアや保守スーパーバイザーが、資産の健全性をよりよく理解できるようにします。IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud には以下のような機能が備えられています。
- 重要な要素 (残存耐用年数、保守および故障の履歴、期限の切れた予防保守、ならびにメーターおよびセンサーのリアルタイム情報と履歴および天候に基づく条件など) に基づいて資産の健全性を定義し、正規化する機能を提供する。
  - 信頼性エンジニアおよび保守スーパーバイザーのために、事業資産の健全性に関する情報 (資産の履歴、資産のリアルタイムのセンサー・データおよびその履歴を含みます。) を集約する。
  - 所在地、階層、または資産クラスごとに事業資産を理解する機能をユーザーに提供し、重要な資産の健全性をあらゆる角度から理解できるようにする。
  - IBM Watson Internet of Things Platform に加えて、天候の現況および履歴などのその他の情報源を用いて、リアルタイムの情報および分析を活用する。

こうした一連の機能は、同じ結果を得るための異なるいくつかのツールの複数のビューを使用する必要なしに、Maximo システムの一部として単一のビューを提供します。

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud は、レポート、テンプレート、ユーザーの役割およびセキュリティ・グループ機能を含む基本コンテンツとともに提供され、特定のシステムの統合に対するサポートを可能にし、アプリケーションの構成を支援するツールを提供します。

## 2. 個人情報および規制コンテンツ

本「IBM SaaS」は、個人情報またはセンシティブ個人情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティ要件に則して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「IBM SaaS」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「IBM SaaS」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

## 別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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 を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、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」の申告に対する補償は、「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「サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「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、申告の対象である「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	= 「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」
<hr/>	
合計 43,200 分	