

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」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、該当する「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」(以下、「本契約」といいます。)が適用され、これらと「ToU」と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」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

本「ご利用条件」において、指定される「IBM SaaS」オフリングは「Infrastructure as a Service (IaaS)」オフリングです。

### 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. 「**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」の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。
- b. 「**レガシー・ノード**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。IBM は、現在、レガシーの使用許諾について、積極的に市場展開しておりません。ただし、IBM は、その排他的裁量において、「レガシー・ノード」課金単位に基づいて「IBM SaaS」を利用するための、お客様の既存の使用許諾を増やすことに同意する場合があります。お客様がこの課金単位に基づいて「IBM SaaS」を利用する場合、「レガシー IBM SaaS」を利用する資格をお客様が最初に取得した際に従った契約に定める課金単位に関する規定が適用され、また、お客様の PoE に定める使用許諾に関する規定のみが適用されます。

### 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、按分ベースで算定される場合があります。

## 4. 「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。

### 4.1 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。

### 4.2 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が生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

### 4.3 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。

## 5. 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」が電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。かかる「テクニカル・サポート」の一部としてIBMから提供される拡張、更新、およびその他資料は、「IBM SaaS」の一部と見なされるため、これらの「ご利用条件」が適用されます。「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。

「IBM SaaS」に提出された問題には、以下の優先順位が適用されます。

優先順位	優先順位の定義	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> 事業上の重大な機能を実行することができない、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上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
その他すべて	<b>軽度の事業影響</b> サービスまたは機能を使用でき、業務上重大な影響がないことを示す、または問い合わせもしくは非技術的な要求であることを示す。	4時間以内	営業時間

利用可能な時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、問題の優先順位および重要度、ならびにその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook のIBM Cloudant セクションに記載されています。

## 6. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

### 6.1 セーフ・ハーバー原則の遵守およびデータ保護

IBM は、EU (欧州連合) およびスイスからの情報の収集、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・ハーバーの枠組み」および「米国 - スイス間のセーフ・ハーバーの枠組み」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。

お客様が「IBM SaaS」に「個人データ」を提供する場合、お客様と IBM の間では、お客様が「個人データ」の唯一のコントローラーと見なされ、お客様は、かかる「個人データ」を処理するプロセッサー (かかる用語は、EU 指令 95/46/EC で定められています) として IBM を指名するものとします。IBM は、当該 TOU に従って「IBM SaaS」を提供するために必要な範囲に限り、かかる「個人データ」を処理するものとします。IBM は、お客様が法的要件を満たすことについて、「個人データ」へのアクセスをお客様に提供することを含め、合理的な範囲でお客様と協力します。お客様は、IBM が、米国に所在する IBM に対して海外から「IBM SaaS」に提供された「コンテンツ」(「個人データ」を含みます。)を処理することに同意するものとします。IBM が「個人データ」の処理または保護の方法を変更し、その変更によりお客様がデータ保護に関して適用されるデータ法規を遵守できなくなる場合、お客様は、IBM が変更を通知した日から 30 日以内に、影響を受けた「IBM SaaS」を終了させることができます。

### 6.2 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できることを認識し、これに同意するものとします。IBM は、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。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います。

### 6.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、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にに基づきます。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 SaaS オファリング

以下の基本機能は、以下の各「IBM SaaS」オファリングに含まれています。

- お客様は、JavaScript Object Notation (JSON) データベースである IBM Cloudant Data Layer ソフトウェアへのアクセスを受け取ります。このソフトウェアには、1 つの Cloudant RESTful API 経由でデータを保存して取得したり、クライアントやモバイルの SDK ライブラリー、組み込みのフルテキスト索引作成、マルチマスター・レプリケーション、MapReduce によるリアルタイム分析にアクセスする機能が組み込まれています。
- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、IBM は IBM Cloudant Data Layer ソフトウェア・コンポーネントを 1 つのサーバー上にインストールして構成します。各サーバーは、サポート対象の IaaS (Infrastructure as a Service) プロバイダーのデータ・センターに配置されます。お客様は、IBM が定義するリストから IaaS プロバイダーおよびデータ・センターの場所を選択することができます。
- お客様は、クラスターあたり少なくとも 3 つの「インスタンス」を取得する必要があります。IBM は、関連するサーバーを 1 つもしくは複数のクラスターに配置します。IBM は、その裁量により、システム・ワークロードを制御するために 1 つまたはそれ以上のロード・バランサーを構成します。
- お客様は、セットアップおよび構成のアクティビティーを支援するための「テクニカル・アカウント・マネージャー」(TAM) にアクセスすることができます。このサポートは、「IBM SaaS」へのお客様のアクセスが利用可能になったことを IBM から通知された時点でお客様に提供されます。TAM は専用のフルタイムのリソースではなく、15 時間を限度とするコンサルテーションのために提供されます。

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

この「IBM SaaS」オファリングは、IBM Cloudant Data Layer ソフトウェアを評価したいと考えているお客様を対象としています。

以上の基本機能に加えて、以下が適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。
- このオファリングにおける最長の「サブスクリプション期間」は 6 か月です。
- 「サブスクリプション期間」中、お客様は、当該サービスを評価目的、および非実稼働目的のためだけに使用することができます。

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、仮想インスタンスとして構成されるサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。この仮想インスタンスではハードウェアおよびネットワークのリソースを他のお客様と共有しますが、この仮想インスタンスはお客様専用です。

## 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」 オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、仮想インスタンスとして構成されるサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。この仮想インスタンスではハードウェアおよびネットワークのリソースを他のお客様と共有しますが、この仮想インスタンスはお客様専用です。

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」 オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティ専用サーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。
- お客様は、GeoJSON 形式を利用した「地理情報システム」(GIS) の能力を組み合わせた各種の地理空間ソフトウェア・コンポーネントへのアクセスを受け取ります。地理空間索引作成、地理空間照会、および地理空間シャーディングといった機能が、同じ Cloudant Restful API により提供されます。

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

以上の基本機能に加えて、以下がこの「IBM SaaS」 オファリングに適用されます。

- 「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに、お客様は、仮想インスタンスとして構成されるサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。この仮想インスタンスではハードウェアおよびネットワークのリソースを他のお客様と共有しますが、この仮想インスタンスはお客様専用です。
- お客様は、GeoJSON 形式を利用した「地理情報システム」(GIS) の能力を組み合わせた各種の地理空間ソフトウェア・コンポーネントへのアクセスを受け取ります。地理空間索引作成、地理空間照会、および地理空間シャーディングといった機能が、同じ Cloudant Restful API により提供されます。

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

この「IBM SaaS」 オファリングの仕様は、Cloudant Inc. と定めたお客様のレガシー契約に定義されています。

## 別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・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、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

## 1. 定義

- a. **「権限を有する担当者」** - 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。
- b. **「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割り引く形で適用されます。
- c. **「請求」** - 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。
- d. **「契約月」** - その月の初日の午前 12 時 (グリニッジ標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (グリニッジ標準時) 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。
- e. **「お客様」** - 「IBM SaaS」を IBM に直接申し込み、IBM との「IBM SaaS」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。
- f. **「緊急時保守」** - 公共安全、セキュリティー、「IBM SaaS」の保守、サービスの相互運用性、データ保護のために、または運用上もしくは技術上の理由で必要な作業を実行するために、「IBM SaaS」の全部または一部の可用性を一時的に制限もしくは使用中止する、「IBM SaaS」の保守をいいます。
- g. **「事象」** - 「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。
- h. **「正当な理由のあるダウン時間」** - 任意の月において、以下の理由で「IBM SaaS」を利用することができない、分単位で計測された時間のことをいいます。
  - (1) 不可抗力。
  - (2) 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。
  - (3) 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「IBM SaaS」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。
  - (4) 「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満たさないこと。
  - (5) 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こと。
  - (6) 定期保守。
  - (7) 緊急時保守。
  - (8) Amazon Web サービス (以下、「AWS」といいます。) が IaaS (Infrastructure as a Service) プロバイダーの場合には、指標として AWS サービス・ダッシュボードを使用している AWS の地域全体に及ぶ障害。
- i. **「不可抗力」** - 天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、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利用できなくなるその他の原因をいいます。
- j. **「定期保守」** - IBM が特定期間に予定した「IBM SaaS」の保守をいいます。この期間中、お客様は「IBM SaaS」を利用することはできません。

- k. 「サービス・レベル」 - 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。
- l. 「合計時間」 - 任意の月において、分単位で計測された時間のことをいいます。
- m. 「アップタイム」 - 任意の月において、「IBM SaaS」が意図されたお客様の使用のために提供され、すべての要求の 99 パーセントにあたる単一文書の複数要求に 250 ミリ秒以内に対応するのにかかる、分単位で計測された時間のことをいいます。この際の 1 つの要求ボリュームは 150 TPS 以下です。応答時間は、TTFB (Time to First Byte) で測定されます。

## 2. 保守作業通知

「IBM SaaS」を利用することができなくなる「定期保守」は、当該保守の開始の 1 日ほど前にお客様の「権限を有する担当者」に連絡されます。

「緊急時保守」が必要な場合、保守の開始後すみやかに、IBM はお客様の「権限を有する担当者」に通知します。

## 3. 可用性クレジット

- a. お客様が、「請求」するには、IBM の優先度 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「IBM SaaS」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を提出し、「事象」の分析および解明につき、優先度 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。
- b. 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 10 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 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。
- d. IBM は、かかる「請求」の受領後 10 営業日以内に当該「請求」を評価します。IBM は、各「契約月」中における「アップタイム」と「正当な理由のあるダウン時間」の合計時間を、内部で測定します。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。
- e. 「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、一つの個別の「IBM SaaS」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複数の「IBM SaaS」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。
- f. お客様が、認定された IBM ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を購入した場合、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、それを、50% 割引した額となります。
- g. 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。
- h. 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。

## 4. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

達成したサービス・レベル (「契約月」中)	「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)
99.9% 以上	0%
99% 以上、99.9% 未満	10%
95% 以上、99% 未満	25%
95% 未満	100%

「達成したサービス・レベル」は、以下のとおり算出されます。(a)「アップタイム」を、(b)「契約月」から「正当な理由のあるダウン時間」を引いた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。

例えば、正当な理由のあるダウン時間が3分、アップタイムが44,194分だった3月(合計で44,640分が含まれる)については、次のような計算式になります。

$$(44,194 / (44,640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99\%$$

## 5. 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。

- ベータ版サービス。
- 「IBM SaaS」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。