

## IBM Digital Experience 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」 (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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

### 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のいずれかに従って販売されます。

- 「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。
- 「要求」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「要求」とは、IBM がサービスの実行を許可したお客様による行為をいいます。サービスによって、「要求」は、書面による通知や、電話、電子メール、またはオンラインによるサポート要求の形式を取ることがあります。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」に提出される「要求」の総数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。
- 「テラバイト」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。1 テラバイトは、2 の 40 乗バイトです。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」が処理する「テラバイト」の総数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

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. 「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限を有するものとし、「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。

### 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」を発注し、購入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、電話、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。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、個別のオファリングとしては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・サポートに関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud)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	目標解決時間
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。	30 営業分以内	1 日 24 時間 週 7 日	4 営業時間以内
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い使用制限を受けているか、または、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	12 営業時間以内

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間	目標解決時間
3	<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。	4 営業時間以内	月曜から金曜の 営業時間	24 営業時間以 内
4	<b>最小の事業影響</b> 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間	48 営業時間以 内

### テクニカル・サポートの対象外

テクニカル・サポートには、以下に対するサポートは含まれません。

- a. アプリケーションの設計および開発
- b. お客様による所定稼働環境以外での「IBM SaaS」の利用から生じる問題
- c. お客様もしくは第三者の製品およびサービスに対するサポート、または「IBM SaaS」をお客様もしくは第三者の製品またはサービスと共に利用することにより生じる問題

## 6. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

### 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」の使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納得し、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」の有効性について使用統計および情報を集め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で、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できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。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。

### 6.2 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。

### 6.3 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「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に「コンテンツ」を送信する場合、お客様および「IBM SaaS ユーザー」は「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、お客様および第三者の Web サイトまたは他のサービスの間でのみ行われません。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対するいかなる保証または表明もせず、いかなる責任も負いません。

### 6.4 イネープリング・ソフトウェアの制限付き使用

IBM WebSphere Portal Service (以下「ポータル」といいます。)はこの「クラウド・サービス」とともに配布され、お客様の社内の「開発」環境および「テスト」環境の一部として社内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、内部ベンチマーキング、ステージング、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して行われる「ポータル」に対する内部使用の追加機能もしく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、「ポータル」のいかなる部分も、「クラウド・サービス」に対するお客様のサブスクリプションとは別に、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。

## 別紙 A

**1. IBM SaaS の概要**

「IBM SaaS」は、お客様、パートナーおよび従業員向けのマルチチャネル・サイトを構築して管理するための管理対象デジタル・エクスペリエンス・プラットフォームを提供します。「IBM SaaS」には、ポータル、Web コンテンツ管理、シンジケーションおよび統合の各機能が組み込まれています。

**2. IBM Digital Experience on Cloud SaaS の機能****2.1 稼働環境**

この SaaS には、専用の「実稼働」実行時稼働環境、ならびに、IBM WebSphere Portal および IBM Web Content Manager で構成される、Web コンテンツと関連するワークフローを作成して管理するためのオーサリング環境が含まれています。

**2.2 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)**

「IBM SaaS」には、稼働環境への安全な暗号化アクセスを実現するために、お客様サイトへのソフトウェア・ベースの VPN 接続が含まれています。

**3. IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability の SaaS の機能**

この SaaS には、上記の IBM Digital Experience on Cloud の機能がすべて組み込まれています。さらに、かかる環境の高可用性ニーズに応える機能も提供します。

**4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests**

Service Requests により、お客様は、指定のリストの中からそれぞれの「IBM SaaS」環境でサービスを要求することができます。お客様は、「IBM SaaS」に対する 20 の要求からなる Service Request パックについて少なくとも 1 つの使用許諾を取得する必要があります。これについては、購入オプションとして追加パックが用意されています。

**5. オプション機能****5.1 追加容量**

「IBM SaaS」は、追加の計算容量を購入するオプションを提供します。IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity の各インスタンスは、4 仮想 CPU 単位で、「IBM SaaS」インスタンスの WebSphere Portal クラスタを増やします。

**5.2 追加のストレージ**

「IBM SaaS」は、内部データベースおよび組み込み文書ストアに対して追加のストレージを購入するオプションを提供します。IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage の各ユニットは、1 TB 単位で、「IBM SaaS」の総容量を増やします。

## 別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・コミットメント (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、お客様に対する保証とならないことを了承します。

## 1. 定義

- a. 「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「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。
- b. 「請求」とは、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主張をいいます。
- c. 「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「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. 「ダウン時間」とは、「IBM SaaS」のための実稼働システム処理が停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる「IBM SaaS」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」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 の管理の及ばない事象または原因 (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」とは、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」の分析および解決につき IBM を合理的に支援する必要があります。
- b. お客様は、お客様の「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 営業日以内に提出する必要があります。
- c. 「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点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「請求」それぞれに対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「契約月」において達成した SLA 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 2 つ以上の「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。

- e. お客様が、IBM の認定ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を購入した場合で、IBM が「IBM SaaS」および SLA のコミットメントを履行する第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. 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 SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

### 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。

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割合)
< 99.93%	2%
< 98.80%	5%
< 95.00%	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「ダウン時間」の分単位の総時間数を控除し、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」における総「ダウン時間」45 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウン時間」45 分 = 43,155 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 99.90% の可用性 = 「契約月」における < 99.93% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
---	--

### 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、ステージング、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)。
- 「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」。