

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/>)。

「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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

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。

- 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」へのアクセスを意味します。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. 「**エンゲージメント**」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「IBM SaaS」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。

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。

3.2 セットアップ料金およびオンデマンド・セットアップ料金

「取引文書」の記載に従い、IBM は「IBM SaaS」の初回のプロビジョニング時に「セットアップ」料金を請求します。「取引文書」に明記される「オンデマンド・セットアップ」料金は、お客様がオンデマンド部分のアクティブ化を要求した場合に適用されます。

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。

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」が電話、電子メール、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」の一部とみなされ、この「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、個別のオフア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 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	重大な事業影響 / サービス・ダウン 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り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	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	12 営業時間 以内
3	軽度の事業影響 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	最小の事業影響 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. 所定稼働環境以外でのお客様による「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います。

6.2 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基きます。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。

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す。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「IBM SaaS」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導入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、「ポータル」のいかなる部分も、「IBM SaaS」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。

6.5 お客様提供のコードおよびテスト

お客様提供のコードは以下の制限の下、「IBM SaaS」上でデプロイできます。

- お客様提供のコードは、IBM Web Content Manager (WCM) の拡張 API (カスタム・ワークフロー・アクションなど)、レンダリング・プラグイン、テキスト・プロバイダー、以下の Knowledge Center Web サイトで文書化されている WCM 内で使用するためのその他のもののみを利用できます。
http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.

- 「仮想マシン・マネージャー (VMM)」は IBM 提供のユーザー・リポジトリに対してのみ構成することができます。外部のセキュリティー・メカニズムは、サポート対象のユーザー・アサーション手法 (例えば、Security Assertion Markup Language (SAML)) によってのみ構成可能です。

お客様提供のコードは、お客様が「ポータル・アプリケーション・アーカイブ (PAA)」形式で提供してデプロイする必要があり、また、お客様は、サービスに関するデプロイメントのために IBM に当該コードを提供する権利があることを保証する必要があります。

お客様は実稼働へのデプロイメント前に、提供されたコードが、低層での機能テストおよび性能テストをはじめ、正しく作動することを証明する必要があります。さらに、お客様はいかなる種類の性能ストレス・テストも「IBM SaaS」に関して実行することはできません。

6.6 コンテンツの利用

お客様には、「IBM SaaS」およびサポートにおいてコンテンツを利用、提供、保管および処理するために必要なすべての許可を入手する責任があり、また、それを行うための許可を IBM に付与します。

6.7 IBM Collaboration Solutions Catalog からの資産に対するサポート

IBM はお客様の要求を受けて、「IBM SaaS」上に IBM Collaboration Solutions Catalog (「IBM Green House」(https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) とも呼ばれます。)からの資産をインストールして構成することができます。

当該資産(「コンテンツ・テンプレート・カタログ」、「サイト・ビルダー」および「スクリプト・ポートレット」を含みますが、これらに限られません。)のいずれについても、「IBM Collaboration Solutions Catalog」の条件が適用されるため、お客様が「IBM SaaS」とともに当該資産を利用すれば、当該条件を受諾したものとみなされます。当該資産と「IBM SaaS」の併用のサポートは、商業的に合理的な範囲で IBM が提供します。

また、「IBM SaaS」がアップグレードされた際に当該資産のいずれかを使用して作成されたコンテンツが適切に機能することは保証されません。かかるアップグレードは、お客様が当該資産を使用して作成したコンテンツの手動マイグレーションなしで実行され、かかるマイグレーションの責任はお客様が負います。

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。

「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。

1.1 セットアップおよびオンデマンド・セットアップ・サービス

IBM Digital Experience on Cloud Setup および IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup サービスには、「IBM SaaS」のリモートのコンサルティング、有効なプラクティス、研修および構成が含まれます。当該サービスには、以下のアクティビティーが含まれます。

- 技術要件の収集支援。
- ユーザー・セキュリティー、VPN 接続 & シングル・サインオンの構成支援。
- お客様のデプロイメント計画のレビュー。
- 利用可能な資料、教育、およびサポートに関するアドバイス。
- 初期セットアップ期間におけるお客様および IBM のチームの調整支援。

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS Capacities

この SaaS には、IBM WebSphere Portal および IBM Web Content Manager で構成される、単一かつ専用の実行時稼働環境が組み込まれており、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ことができます。

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS Capacities

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。

3.1 Client Success Management サービス

IBM は、リモートで提供される支援サービスを週 4 時間まで提供します。これには、お客様の「IBM SaaS」の成功管理が含まれますが、これに限られません。当該サービスには、計画保守また緊急時保守のアクティビティーに関するアドバイス、解決時の支援および障害に関するアドバイスの提供、新規製品機能およびデプロイメントに関するベスト・プラクティスについてのアドバイス、該当する場合にはその他の IBM 専門家の紹介、サービスに関するお客様のフィードバックの収集、ならびに通常、サブスクリプション期間中にお客様の代弁者としての役割を果たすことなどが含まれますが、これらに限られません。

4. オプション機能

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity を取得して、「インスタンス」あたり 2 仮想 CPU の割合で「IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS」の計算能力を拡張することができます。

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity を取得して、「インスタンス」あたり 2 仮想 CPU の割合で「IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS」の計算能力を拡張することができます。

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、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

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割り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主張をいいます。
- 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. 「**ダウン時間**」 - 「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**」 - 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りません。
- 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ます。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」を取得した場合で、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 1/12 の 10% を超えないものとします。

3. 「IBM SaaS」のサービス・レベル

「契約月」における「IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS」 オファリング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」*の割合)
<99.50%	2%
<98.00%	5%
<94.50%	10%

「契約月」における「IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS」 オファリング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: 「IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS」 オファリングの「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、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、ステージング、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 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」。