

IBM dashDB Enterprise

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」または「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」 (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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

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。

- 「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。

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。

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

「IBM SaaS」のテクニカル・サポートは、以下の 2 つの方法で利用することができます。

5.1 無償サポート

すべての「IBM SaaS」のお客様には、「無償サポート」が提供されます。当該プラットフォームで提供されるリソースの利用者は、DeveloperWorks Forum (<https://developer.ibm.com/bluemix>) に進み、「IBM SaaS」にある任意の品目について質問を投稿することができます。当該フォーラムに投稿された質問については、応答に対するサービス・レベル・アグリーメントや修正に対するコミットメントは提供されません。「無償サポート」では、IBM の「サポート・チケット・システム」にアクセスすることはできません。すべての質問や問題については、「フォーラム」で対処します。

5.2 標準サポート

「標準サポート」のお客様は、IBM の「サポート・チケット・システム」でチケットをオープンすることができます。IBM の専用サポート・チームが、お客様が定義した初期の重要度に基づいて、当該チケットの優先順位を付けます。

「標準サポート」のお客様がオープンしたチケットはすべて、根本原因を特定するために調査されます。問題を切り分けるために問題診断データが必要な場合、お客様は、根本原因の特定を促進するために、お客様のアプリケーションのログやその他の問題判定データへのアクセスを承認するよう求められます。このデータへのアクセスが提供されない場合、問題解決に遅れが生じる場合があります。根本原因分析が完了したら、当該チームは以下のいずれかのアクションを取ります。

a. 根本原因が「IBM SaaS」にある場合

チケットがオープンされ、根本原因分析の結果、「IBM SaaS」の障害が原因であることが判明した場合、当該チケットは、お客様が設定した重要度に基づいて対応します。

b. 根本原因が第三者サービスにある場合

IBM 以外のベンダーから第三者サービスが提供されます。それらは、個々のソフトウェア・エンティティ、パートナー、または ISV により提供される場合があります。チケットがオープンされ、根本原因分析の結果、「第三者サービス」に障害があることが判明した場合、IBM には、修正を提供する義務はありません。

c. 根本原因がオープン・ソースまたはコミュニティのサービスにある場合

「オープン・ソース」または「コミュニティ」のサービスが、IBM 以外のオープン・ソース・コミュニティにより提供されます。チケットがオープンされ、根本原因分析の結果、「コミュニティ・サービス」に障害があることが判明した場合、IBM には、修正を提供する義務はありません。さらに、IBM は当該チケットをクローズし、お客様のサポートを当該コミュニティまたはフォーラムに任せます。

5.3 テクニカル・サポートの詳細

「運用に関するサポート時間」は、以下のとおりです。

月曜～金曜日 (アメリカ合衆国の休日を除く) の米国東部標準時間で午前 8 時 00 分～午後 8 時 00 分

営業時間外サポート

営業時間外サポート(上記の通常営業時間以外)は、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。重要度 1 の問題の場合、お客様は、1 日 24 時間 週 7 日にわたり、IBM が問題を診断するのを支援できる必要があります。それができない場合、問題は重要度 2 にダウングレードされません。

支援を得るには、以下のいずれかの方法を使用してください。

- dashDB コンソールから、「ヘルプ」メニューの下にある「Bluemix サポート」リンクをクリックします。これにより、当該サポート Web ポータルが表示されます。
- 当該サポート Web ポータル (<https://support.ibmcloud.com>) に直接アクセスします。
- 電子メール (support@bluemix.net) を送信します。(件名には「5377#ticket」を明記してください。この際、「ticket」にはチケット番号を明記します)

お客様は、それぞれのビジネス・ニーズに基づいて、当該問題の重要度を定義します。

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。

別紙 A

IBM dashDB Enterprise は、オンライン分析アプリケーション処理の開発を支援するマネージド・サービスです。このサービスには、構造化形式でユーザー・データを保管するデータベースが含まれます。本データベースは、サービスのコンソールを介してユーザーの要件に従ってアクセスすることおよびモデル化することができます。サービスのコンソールにより、ユーザーは、テーブルの作成、テーブルへのデータのロード、およびユーザーがロードしたデータの照会を行うことができます。分析レポートの作成、保管、共有を支援するツールおよび環境は、サービスに含まれます。サービスには、オンライン分析アプリケーションの作成を支援するサンプルおよび文書が含まれています。