

## IBM Content Manager OnDemand 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・エクスペリエンスのご契約条件」、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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 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、「IBM SaaS」の特定の構成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しなければならないものとします。
- b. 「**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。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」によって処理される「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しなければならないものとします。
- c. 「**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「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しなければならないものとします。
- d. 「**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、按分にて算定される場合があります。

#### 3.2 オンデマンド料金

オンデマンド・オプションは、「取引文書」に記載された料金で、お客様がかかるオンデマンド・オプションを発注した月に請求されます。

#### 3.3 セットアップ・サービス料金

セットアップ・サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、「取引文書」に記載された料金で請求されます。

### 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。

継続利用の場合には、「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」に対するテクニカル・サポートが電子メールおよびサポート・ポータルで提供されます。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、本「ToU」が適用されるものとし、テクニカル・サポートは「IBM SaaS」に含まれ、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。

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・サポートに関するご利用方法や手順に関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook 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
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って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
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> お問い合わせもしくは技術的要求以外の要求、または次の定期保守またはリリースに対する保守項目。	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 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「IBM SaaS」の利用者として公に言及できることに同意します。

### 6.2 外部ユーザー・アクセス

お客様は外部ユーザーに「IBM SaaS」へのアクセスを付与することを選択することができます。お客様は、それらの外部ユーザーに対して次の責任を負うものとします (ただしこれらの責任に限られません)。  
a) 外部ユーザーによる「IBM SaaS」に関連するあらゆる請求、または b) 外部ユーザーによる「IBM SaaS」の不正利用。

### 6.3 FTP ソフトウェア

お客様は、FTP (ファイル転送プロトコル) クライアント・ソフトウェアを使用して、「IBM SaaS」へのロードと索引付けの対象であるレポート、ステートメントまたはその他の文書を提出する必要があります。IBM は、「IBM SaaS」へのロードと索引付けの対象であるデータを提出する目的で「IBM SaaS」に接続するための接続情報を提供します。

### 6.4 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「IBM SaaS」へ接続する目的でソフトウェア VPN 接続の利用を選択することができます。VPN に関する情報は、お客様からの書面による要求に応じて提供されます。

### 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

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」で提供される、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伝送する場合、お客様および「IBM ユーザー」は、「コンテンツ」の当該のすべての伝送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、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。

### 6.6 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に行うものです。お客様は、IBM およびその他の IBM グループ会社が、営業活動を行ういずれの地域においても、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が収集した個人情報を上記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うものとします。

### 6.7 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。

### 6.8 IBM SaaS の制限付き機能

「IBM SaaS」では、CD-ROM マスタリング・オプションの使用が禁じられており、お客様はかかる機能が本「ToU」では利用できないことに同意します。

## 7. イネープリング・ソフトウェア

「IBM SaaS」には次のイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

a. AFP ビューアー

お客様は「AFP ビューアー」にアクセスして、それをダウンロードできます。「AFP ビューアー」は、AFP (高機能印刷) 形式の文書を表示するためにお客様がユーザーの Web ブラウザー上にインストールできる Web ブラウザー・プラグインです。お客様は、Web アクセスのセットアップがされ、AFP 形式の文書にアクセスして表示する必要があるユーザーの Web ブラウザーに AFP ビューアーをインストールできます。「AFP ビューアー」プラグインのダウンロードに関する情報は、お客様からの書面による要求に基づき提供されます。

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

お客様は、テストおよび検証のために、または「IBM SaaS」にアクセスする予定のお客様の組織内にいる人員のユーザー ID を作成するために、このクライアント・ソフトウェアにアクセスして、それをダウンロードできます。

c. OnDemand Web Enablement Kit

OnDemand Web Enablement Kit は Content Manager OnDemand 向けの Java API を提供します。お客様は、「IBM SaaS」へアクセスする必要があるか、または「IBM SaaS」と相互運用する必要があるカスタム・アプリケーションを開発するために、このソフトウェアにアクセスして、それをダウンロードできます。

## 別紙 A

## 1. サービス概要

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) は以下を提供します。

- a. 高速アーカイブ
    - アプリケーションによって生成された印刷出力 (レポート、請求書、ステートメント、ポリシー、給付金関連資料、決済処理/信用取引など) のロード、索引付け、およびアーカイブを実行します。
    - 複数の文書を備えた大容量データ・ファイルに対応できる柔軟性
    - 各種ファイル形式 (PDF、AFP、LineData、XML) に対するサポート
  - b. 自動索引付け
    - 「クラウド」における「ロードおよび索引付け」プログラムが自動的にレポート、ステートメントなどからメタデータを抽出して、リレーショナル・データベースの索引フィールドを埋めることで、検索と取得を効率的に行います。
  - c. 効率的なストレージの使用
    - アーカイブ済みデータは、効率的にストレージを使用するために圧縮されます。
  - d. 文書の有効期限のあるアーカイブ
    - ストレージの使用率をさらに最適化するために、アーカイブされたデータをレポート/ステートメントなどのタイプに基づいて自動的に失効させられるようにビジネス・ポリシーを定義することができます。
  - e. XML 標準に準拠している銀行取引のアーカイブ。
  - f. アーカイブ済みのステートメント、レポートなどへの Web およびモバイルによるアクセス。
  - g. 「全文検索」を有効化して、任意の文書内に含まれているテキストで、保管されている文書を探し出すことができます。
  - h. 「保留 (Hold)」機能により、文書の失効を防止できます。
  - i. 指定の内部ユーザーに対するレポートの定期配信
  - j. 災害復旧を支援する、2 次ロケーションへの実稼働データの複製
  - k. セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
  - l. 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅 (別個に引用される高めの帯域幅)
  - m. 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境モニタリング、転送中および静止時のデータ暗号化、ウィルス・スキャン、侵入検知/侵入テストの各サービス、ソフトウェア・パッチ、ならびにソフトウェア更新 (別途見積もられるカスタムの構成や拡張に必要なデータ移行のサービスや活動)
  - n. アクティブ・ディレクトリーの統合
- 含まれるオプション: (Microsoft Active Directory または IBM Tivoli Directory Server)
- オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「IBM SaaS」の LDAP サーバーの認証
    - お客様のドメインにある「IBM SaaS」で (読み取り専用) ドメイン・コントローラーを提供する。
    - お客様はすべてのエンド・ユーザーのクラウド環境へのアクセス (グループ、ID、アクセス) を管理する。
    - お客様に対する完全な管理者権限

- (お客様のドメインではない) お客様がユーザーを管理する「IBM SaaS」の LDAP サーバーの認証。
- 認証のためにオンプレミスのお客様のドメイン・コントローラーへポイントする
  - パフォーマンスへの影響の可能性
  - セッションの有効期間の認証

別個に引用されたその他の構成 (例: 「IBM SaaS」への LDAP ファイル・ディレクトリーの手動またはスクリプトによる引用。SAML、MS フェデレーション・サービス、その他を含むフェデレーション・オプション)。

作業指示書に基づき、追加料金でカスタム・ソリューションの導入、構成、および統合の各サービスを利用できます。

基本オフリングには、選ばれたデータ・センターのマルチテナント環境でのプロビジョニングが含まれます。こうしたセンター以外でのプロビジョニングには、「専用アドオン」が必要になります。各オフリングは、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図されたワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインであり、実際の結果は使い方により異なる場合があります。

## 1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Bronze 構成は 12 時間以内に最大 25GB のデータのロードと索引付けを行います。
- AFP 文書および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Bronze 構成は 12 時間以内に最大 450GB のデータのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Bronze 構成は 12 時間以内に、30,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 15GB のデータのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による AFP および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Bronze 構成は 12 時間以内に、30,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 250GB のデータのロードと索引付けを行います。
- Bronze 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

## 1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に最大 50GB のデータのロードと索引付けを行います。
- AFP 文書および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に最大 900GB のデータのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に、60,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 30GB のデータのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による AFP および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に、60,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 500GB のデータのロードと索引付けを行います。
- Silver 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

### 1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold インスタンスは 12 時間以内に最大 100GB のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に最大 1800GB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に、120,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 60GB のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に、120,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 1 テラバイトのデータのロードと索引付けを行います。
- e. Gold 構成では、3TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

### 1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に最大 250GB のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に最大 4.5 TB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に、300,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 150GB のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP および/または「行データ」文書のロードと「索引作成」: お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に、300,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 2.5TB のデータのロードと索引付けを行います。
- e. Platinum 構成では、5TB のストレージが提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

## 2. オプション・サービス

### 2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

お客様が、選択された構成に含まれる TB ストレージを超える場合、お客様は追加の使用許諾を購入する必要があります。

### 2.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

お客様は随時、オンデマンド・セットアップのための追加レポート/ステートメント定義またはアプリケーション定義を購入することができます。各「要求」使用許諾は、最大 10 個のレポート・ステートメント定義またはアプリケーション出力定義のセットアップを提供します。

### 2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

- a. この非実稼働環境構成は、IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 と同じサイズに設定され、IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 と似たような処理機能を提供します。
- b. 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。

## 2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

- a. この非実稼働環境構成は、IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 と同じサイズに設定され、IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 と似たような処理機能を提供します。
- b. 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。

## 2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

- a. この非実稼働環境構成は、IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 と同じサイズに設定され、IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 と似たような処理機能を提供します。
- b. 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。

## 2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

- a. この非実稼働環境構成は、IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 と同じサイズに設定され、IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0 と似たような処理機能を提供します。
- b. 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。

## 2.7 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

お客様は選択された仮想プライベート環境をシングル・テナントのプライベート・インフラストラクチャーへアップグレードできます。これには最大 20 TB のアウトバウンド帯域幅 (別個に引用される高めの帯域幅) が含まれます。

## 3. セットアップ・サービス

### 3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

このセットアップ・サービスは、スタートアップ・アクティビティーについて最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールの実績のあるプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「スタートアップ・アクティビティー」といいます。)このリモートで提供されるセットアップ・サービスは「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、全時間数を使用したか否かに関わらず、お客様の「証書 (PoE)」に記載された使用許諾の購入日から 90 日後に満了となります。

### 3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

このオンデマンド・サービスは、アクティビティーの実行に使用される最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援 (1 回限りのポイント・イン・タイムのデータ移動を支援するデータ移動のユース・ケースを含みます。)、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールの実績あるプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス (ソース環境およびターゲット環境のセットアップ、およびデータ移動のユース・ケースに定義されるデータ移動を含みます。)、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「アクティビティー」といいます。)このリモートで提供されるセットアップ・サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、使用許諾の購入日または「IBM SaaS」の当初サブスクリプション期間の最終日のいずれか早い日から 12 か月後に終了します。



#### 4. データの分類

本ソリューションのデータの分類は、クライアント・センシティブと分類されているデータに初期設定されています。意図されたワークロードについてお客様から要求があった場合、IBM はお客様と協力してその他の規制要件に対処します。また、IBM はソリューション・アーキテクチャーおよびサービス料金に影響を及ぼすことができます。すべてのデータは、FIPS 1402 レベル 1 に準拠したディスク全体の暗号化を活用して保護されます。

#### 5. 事業継続性

「IBM SaaS」は、以下に定義された事業継続性の目標をサポートするよう構成されています。事業継続性の目標は、1 次コンピューティング・ロケーションでの災害発生後、合理的に想定される短期間のうちに、データの損失を最小限に抑え、組織の重要なビジネス機能が運用状態にまで復旧していることを確認するのに役立ちます。1 次コンピューティング・ロケーションで事故が発生した際に確実に 2 次ロケーションへのフェイルオーバーが行われるとの判断が下されたら、下記の復旧目標をサポートするために、IBM が事業継続性計画および関連する活動を実行するものとします。

事業継続性の目標	
目標復旧時点	4 時間
目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2 次の同等の「非実稼働」環境を購入した場合には連続して 4 時間。</li><li>● 2 次の「非実稼働」環境を購入しない場合には、少なくとも連続して 24 時間。</li></ul>

## 別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「IBM SaaS」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 50% 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「IBM SaaS」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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

\* 「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 440 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」 440 分	
= 42,760 分	= 「契約月」における 98.9% の可用性につき
	5% の「可用性クレジット」
<hr/>	
合計 43,200 分	