

IBM Alert Notification

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。) 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、「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、「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」オフリングに、これらの「SaaS 特定オフリング条件」が適用されます。

- IBM Alert Notification

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。

- 「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接を問わず何らかの方法により (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) 「IBM SaaS」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得しなければならないものとします。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の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。

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 超過料金

課金期間中の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載された使用許諾の範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

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

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。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ます。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	重大な事業影響/サービス・ダウン 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	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
3	軽度の事業影響 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	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

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に行うものです。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うものとします。

6.2 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。

6.3 機密情報、個人情報およびセンシティブ個人情報

「IBM SaaS」により、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で個人情報およびセンシティブ個人情報とみなされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- 個人の名前
- 電子メール・アドレス
- 電話番号

- ユーザー ID/ログイン名/パスワード
- IP アドレス/MAC アドレス
- 購入パターンなど、個人に関するプロフィール
- 履歴またはデバイス使用データの表示

「IBM SaaS」により、お客様は、機密とみなされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

この「IBM SaaS」は、フリー・フォーム・フィールドにおいてお客様が入力することができる機密情報、個人情報、センシティブ個人情報に対する特定のセキュリティ要件に即して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「IBM SaaS」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「IBM SaaS」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

6.4 可用性および制限

- 電子メール/SMS/「音声」による通知サービスの可用性およびパフォーマンスは一切保証されません。
- SMS も「音声」も地域によっては利用できない場合があります。本オファリングの試用版を使用して地域別の可用性を判断してください。
- お客様は、「許可ユーザー」ごとに毎月最大 500 件の「SMS メッセージ」および 250 件の「音声メッセージ」に制限されています。

別紙 A

IBM Alert Notification は、「IT 運用」チーム・メンバー間のコラボレーションを可能にするシンプルな通知サービスです。お客様の「IT 運用」環境で、IT スタッフに問題に対するアラートを通知します。Alert Notification はサービスとして提供されます。必要なサーバー・インフラストラクチャーは IBM によりインストールおよび管理されます。

- カスタムの IT 環境モニタリング:

Alert Notification は、例えば問題の重要度に関するアラートのフィルタリングを提供します。お客様は連絡先のカスタム・グループを作成し、組織の構造を反映させて、権利に関する通知が適切なスタッフに届くようにできます。

- 通知チャネル:

お客様の環境で問題に対応できる IT 対象分野の専門家を定義し、各専門家の連絡先に関する詳細を Alert Notification に保管し、各責任領域における問題を当該対象分野の専門家に自動的に通知できるようにします。ユーザーをグループにまとめることができるため、お客様は一度に複数のユーザーに通知を送信することができます。通知は電子メール、SMS、および音声メッセージで送信することができます。

- アラートの管理および通知:

ポリシー・ベースの通知により、お客様は Alert Notification に通知してもらいたいアラートを定義することができます。お客様は自社の IT 環境で生じたアラートに基づいてフィルターを作成し、フィルターをカスタマイズし、合致する問題が発生したときに通知を受けるユーザーおよびグループを指定することができます。未確認のアラートは、一定期間を過ぎると適切な連絡先にエスカレートされます。お客様の IT モニタリング要件に対応するために、アラートの重要度および状況などのフィルターを作成することができます。

- アラート・ビューアー:

アラートおよび通知の状況をオンラインでモニターし、アラートに対するアクションを実行します。通知状態により、お客様はそれぞれのシステム受信からのアラートを、確認応答から解決まで追跡することができます。お客様は、「アラート履歴」で変更を追跡できます。お客様は事前定義されたフィルターとリアルタイムのフィルターを使用して、確認したいアラートを変更することができます。

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 を合理的に支援しなければなりません。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、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」の請求に対する補償は、「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 10% 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 (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)
99.8% 未満	2%
98.8% 未満	5%
95.0% 未満	10%

* 「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、請求の対象である「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 432 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」 432 分 = 42,768 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.0% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
--	--