

IBM Cloud

IBM Cloud では、選択されたサービス、ならびにお客様のアプリケーションおよびデータを含む「コンテンツ」を、IBM のパブリック・クラウド環境内でデプロイすることができます。

1. クラウド・サービス

「クラウド・サービス」は、お客様自身が管理します。お客様は、選択されたサービス (セキュリティー、バックアップ、フェイルオーバー、復元、およびモニタリングを含みます。) のデプロイ、構成、および管理に関する機能のためにデータセンターならびにアベイラビリティ・ゾーンを選択することができます。

1.1 IBM Cloud UI

IBM Cloud ユーザー・インターフェース (UI) は、オンライン・ポータル、モバイル・アプリケーション、API、コマンド・ライン・インターフェース、または利用できる場合は注文支援 (IBM の販売サポート要員を介した発注) で構成されます。IBM Cloud UI カタログには、お客様が選択できる利用可能な「クラウド・サービス」が記載されています。お客様は、お客様の技術要件、セキュリティー要件、コンプライアンス要件、およびその他の要件を満たすようにサービスを選択し、構成する責任を負うものとします。IBM Cloud UI、サポート、およびその他の情報は英語のみで提供される場合があります、翻訳版との間に矛盾がある場合は英語版が優先されます。IBM Cloud UI を使用して、お客様は IBM Cloud のアカウント、許可ユーザー、および許可を表示して管理したり、サポートを要求したり、利用可能なサポート文書を表示したりできます。お客様は、各「クラウド・サービス」について作成されたすべてのアクセス・キーを管理および保護する責任を負います。

1.2 追加のサービス記述書

特定のオフオファリングについて、サービス・レベル、データ処理およびデータ保護に関する特定の規定、またはイネーブリング・ソフトウェアの特定などの追加条件がある場合には、IBM Cloud UI カタログにある当該オフオファリングの「条件」リンクをクリックすることで有効になります。基本となる「IBM Cloud サービス記述書」または基本契約の条件に優先する、「追加サービス記述書」(以下「追加 SD」といいます。)における矛盾する条件は、「追加 SD」で明らかにされ、「クラウド・サービス」をプロビジョニングすることによりお客様はそれらに同意することになります。

1.3 お客様ソリューション

お客様は、「クラウド・サービス」とお客様による付加価値とを組み合わせ、お客様のエンド・ユーザーに対する市販の「お客様ソリューション」を提供できるものとします。かかる場合、お客様は、付随文書「お客様ソリューション」(<https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/8096WW01>) 記載の追加条件を遵守することにつき同意するものとします。お客様が IBM パートナー・プログラムおよび別途合意書を締結した場合を除いて、マーケティング、無料利用枠プログラム、その他の IBM によるパートナー支援活動は提供されません。

1.4 ネットワーク・アクセス

「クラウド・サービス」は、IBM Cloud のプライベート・ネットワーク、パブリック・ネットワーク、および IBM 社内の管理ネットワークに接続される場合があります。また、仮想サーバーおよびベアメタル・サーバーは、お客様の専用プライベート VLAN に割り当てられます。お客様は、文書 (IBM Cloud UI 上で参照可能) に記載されたとおり、サービスへのパブリック・ネットワーク・アクセスを無効化できます。プライベート・ネットワークにより、管理目的のアクセス、アプリケーション間通信、デリバリー・センター/データセンターの異なるポイントからの通信、および共有インフラストラクチャー・サービスに対するアクセスのための VPN 接続が可能になります。管理目的の VPN により、お客様は、注文したサービスを管理および運営し、コンテンツをアップロード、ダウンロード、および管理することができるようになります。

お客様は、お客様に割り当てられた IP アドレスについては、所有権および譲渡する権利を有しません。またお客様に割り当てられていない IP アドレスや VLAN、IBM によって承認されていない IP アドレスや VLAN を使用することはできません。IP アドレス・ポリシー (https://cloud.ibm.com/docs/overview/terms-of-use?topic=overview-terms#ip_address_policy) が、お客様が提供する IP アドレスも含めて、IP アドレスの使用およびプロビジョニングに対して適用されます。違反により、物理サーバーまたは仮想サーバーのインスタンスが停止された場合は、違反が解決されるまで、パブリック・ネットワークまたはプライベート・ネットワークへのアクセスが無効化される場合があります。違反に対する救済策として、プライベート・ネットワーク VLAN を使用した一時的なアクセスが利用できる場合があります。IBM が提供する IP アドレスを使用した「クラウド・サービス」を解約する場合、お客様はかかるアドレスの使用を停止しなければなりません(解約された「クラウド・サービス」からお客様のドメイン名を切り離すように DNS を指定することを含みます)。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM の「データ処理補足契約書 (DPA)」ならびに以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」といいます。)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能ならびに「コンテンツ」の保存および返却の仕様について、IBM Cloud 全般の使用に関する追加的なデータ保護情報が規定されています。各「クラウド・サービス」の「データ・シート」は、「追加のサービス記述書」から、または IBM Cloud UI カタログの「ご利用条件」リンクから直接、入手できます。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

以下の「データ・シート」は、IBM Cloud 全般の使用に適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380559625333>

2.1 EU サポート対象クラウド

お客様が自身の IBM Cloud アカウントに対して「EU サポート」を有効化し、「EU サポート」対象地域で「EU サポート対象クラウド・サービス」をデプロイする場合は、以下の追加データ・アクセス制御が適用されます。「コンテンツ」への必要な IBM によるアクセスは、EU を拠点とする許可された担当者限定された特権アクセスになります。EU 以外を拠点とする担当者が一時アクセスを必要とする場合、IBM の内部特権ユーザーのモニタリングおよび監査に関するプログラムに従って、EU を拠点とする許可された担当者が承認しこれをモニターする場合のみアクセスが許可されます。

3. サービス・レベル・アグリーメントおよびテクニカル・サポート

IBM は、「クラウド・サービス」について以下のサービス・レベル・アグリーメント (SLA) を提供します。SLA クレジットは、IBM が指定されたサービス・レベルを達成できなかったことに対するお客様の排他的な救済手段です。

IBM は、SLA に関する請求を、お客様により提供された情報および IBM システム・レコードに基づいて検証します。IBM は、IBM Cloud UI またはその他の方法で、承認されたクレジットについて通知します。IBM によるクレジットについての合理的な決定が最終のものとなります。お客様は、SLA の請求がレビューされる間、「クラウド・サービス」に対する料金全額を引き続き支払うことに同意します。

3.1 除外事項

以下の理由により SLA を達成できなかった場合は、クレジットは発生しません。i) お客様またはコミュニティが提供するコンテンツ、テクノロジー、設計もしくは指示に関する問題、ii) IBM 以外のビルドパック、iii) 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、iv) お客様のインフラストラクチャー障害 (ネットワーク、ハードウェア、設備、または電源にかかわる障害を含みます)、v) お客様のシステムの管理に関する措置、指図、またはファイル転送、vi) その他停止を解消するために必要な情報やアクセスをお客様が提供することに関するエラーや障害、vii) 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、または viii) その他 IBM の合理的支配の及ばない原因。

3.2 可用性 SLA

可用性 SLA の計算には、所定の除外事項に関するダウンタイムや障害、IBM Cloud UI が使用できないこと、コンテンツの再ロード、構成、有効化、アクセスを実行する時間は含まれず、停止により間接的に影響を受けたその他のサービスも含まれません。インフラストラクチャー・サービスに限って、認められるダウンタイムは、以下のサポートされる種類の停止に起因して、サービスの 1 つまたは複数のリソースが中断した場合に限られます。i) プライベート・ネットワークもしくはパブリック・ネットワーク、ii) インフラストラクチャーの電源または iii) HVAC インフラストラクチャー。インフラストラクチャー・サービスとは、ベアメタル・サーバーおよび仮想サーバー、ネットワーク、ストレージ、ならびにセキュリティー・サービスをいいます。インフラストラクチャーのハードウェアの交換およびアップグレードに固有のサービス・レベルは、下記第 3.2.1 項に定められています。

IBM は、高可用性 (以下「HA」といいます。) 構成および非 HA 構成に対して SLA を提供します。以下のいずれかに、HA SLA が適用されます。i) インフラストラクチャー・サービスに限り、3 つの異なるアベイラビリティ・ゾーンにまたがるインフラストラクチャー・サービスの少なくとも 3 セットのリソースに、お客様が共通ワークロードを分散する場合、ii) HA に指定された利用可能な構成をお客様が選択および実装する場合。アベイラビリティ・ゾーンとは、電力、機械およびネットワークのインフラストラクチャーが他と分離された、1 つまたは複数の独立したデータセンターです。

ダウンタイムは以下のように計測されます。

- HA 構成の場合: ダウンタイムは、計画停止および計画外の停止の両方に適用され、お客様が以下に接続できない状況が生じた分単位の合計時間数として計測されます。
 - (1) HA 構成に含まれるインフラストラクチャー・サービスの場合、影響を受けたいずれかのサービス・リソースのうち、少なくとも 1 つのサービス・リソースが利用可能になるまで。
 - (2) HA 構成のその他のサービス・インスタンスの場合、影響を受けたいずれかのサービス・インスタンスのうち、少なくとも 1 つのインスタンスが利用可能になるまで。
- 非 HA 構成の場合: ダウンタイムは、計画外の停止のみに適用され、お客様が以下に接続できない状況が生じた分単位の合計時間数として計測されます。
 - (1) インフラストラクチャー・サービスの場合、影響を受けたサービス・リソースが利用可能になるまで。
 - (2) その他のサービス・インスタンスの場合、影響を受けたサービス・インスタンスが利用可能になるまで。

可用性の割合は、契約月の分単位の総時間数から、その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、それをその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ます。

お客様は、以下に記載されたクレジットに対する資格を有します。

月次可用性サービス・レベル		
高可用性	非高可用性	クレジット
< 99.99%	< 99.9%	10%
< 99.90%	< 99.0%	25%

お客様は、サービス・レベルを達成できなかった契約月の末日から 60 日以内に、<https://watson.service-now.com/wcp> に掲載されたフォームを使用して、SLA 請求を提出しなければなりません。そこには影響を受けるサービスを特定するために十分な情報、エラー・メッセージおよびかかる請求を検証するために必要なその他の情報を、該当するものがある場合には IBM サポート・チケットの情報を参照しながら提出しなければなりません。このクレジットは、契約月中において影響を受けるサービスの累積的な可用性に基づき、適用可能な最も高額な補償になり、影響を受ける当該サービスの月額料金を使用して計算されます。クレジットは、かかる月額料金の 25% を超えることはできません。

3.2.1 インフラストラクチャーのハードウェア交換およびアップグレードの SLA

IBM は、障害が発生したハードウェアおよびハードウェア・コンポーネントを交換するか、または計画的なハードウェア・アップグレードを実施する際には、ダウンタイムを最小限に抑えるために合理的な努力を払うものとします。IBM は、以下のとおり指定されたクレジットを提供します。

- ハードウェアの交換については、以下の場合を除いて、お客様が報告したハードウェアの障害を IBM が確認した時点を始めるとして、交換に要した時間に基づくものとします。
- 計画的なハードウェア・アップグレードについては、アップグレードが適用されるサービスの合計ダウンタイムに基づくものとします。

サービス・レベルの対象時間には、オペレーティング・システムまたはアプリケーションを再ロードするのに要する時間、および性能が低下した時間は含まれません。

指定されたサービス・レベルを達成することができなかった時間数について、お客様は、以下のとおり、ハードウェアの交換またはアップグレードにより影響を受けたサービスの月額料金に基づくクレジットの資格を得ます。

サービス・レベルの時間数	クレジット・パーセント*
≤ 2 時間	該当しない
> 2 時間	20%
> 6 時間	40%
> 10 時間	60%
> 14 時間	80%
> 18 時間	100%

*POWER8 サーバーについては、サービス・レベルは適用されません。IBM は商業的に合理的な努力を払って、障害の発生した POWER8 サーバーを交換するものとし、上記のサービス・レベルを達成できなかったことによるクレジットは発生しません。

3.3 テクニカル・サポート

IBM は、「クラウド・サービス」について、追加料金なしで **Basic** サポートを提供します。お客様は、より充実した有償のテクニカル・サポートを追加することができます。

お客様は、適用されるサポート・ポリシー手順に従って、問題を記載したサポート・チケットを提出することができます。サポート・ポリシーは、[IBM Cloud UI](#) よりご利用いただけます。利用できるサポート・オプションに加えて、使い方、サポート営業時間、重大度の分類、サポート・リソースおよび制限事項に関する情報が詳細に記載されています。IBM は、商業的に合理的な努力を払って、サポート要求に応答します。ただし、**Basic** サポートでは目標応答時間は定めないとします。

書面により別途合意する場合を除いて、サポートはお客様 (およびお客様が許可したユーザー) のみが利用できるものとし、お客様のソリューションのエンド・ユーザーには提供されません。お客様は、自己のエンド・ユーザーに対して、カスタマー向けのサポートおよびサービスのすべてを提供する責任を単独で負います。

無償のオンライン・サポート・フォーラムを [IBM Cloud Developer Center](#) または [Stack Overflow](#) で提供しています。IBM の開発およびサポート・スタッフが両フォーラムをモニターしています。

4. 料金

「クラウド・サービス」は、お客様が有効なサブスクリプションを有する場合を除いて、従量課金ベースで請求されます。サービスの料金および料金計算の基準 (サービス料金を判断するために測定される単位) は、[IBM Cloud UI](#) に明記されているか、または「追加 SD」で定められている場合もあります。

4.1 サブスクリプション

サブスクリプションには、利用可能なサービスに対して選択したサブスクリプション期間にわたって確約された使用量レベルが必要です。「サブスクリプション」期間は 12 か月を 1 サイクル (または、残余期間が 12 か月よりも短い場合は、残りの月数を 1 サイクル) とします。「クラウド・サービス」の使用量に対する料金は、現行サイクルの確約されたサブスクリプション使用量レベルから差し引かれます。サイクルの確約された使用量レベルが消費されたら、サイクルの追加使用量は超過分として請求されます。契約した使用量のうち、当該サイクルの終了までに使用されなかった分は喪失します。当該注文に別途記載がない限り、サブスクリプションは、当該サブスクリプション期間の末日より前に解約することができず、かつ、同じ期間をもって自動更新されます。サブスクリプションが満了した場合、またはサブスクリプションの更新を行わない場合、アカウントは、従量課金ベースに戻ります。

4.2 請求

お客様の各月の料金は、お客様のクレジット・カードへの請求、または利用できる場合は、電子的口座振替での請求、または IBM が承認したその他の方法によって請求されます。

お客様が IBM に個人情報を含むクレジット・カード情報をご提供いただいた場合、お客様は IBM が当該情報を料金の支払い処理に使用することに同意したものとします。料金の支払いは、該当する期日に自動的に行われます。お客様は、情報を最新の状態に保って、サービスの中断や 20 米ドル (または現地通貨の相当額) の延滞料金が発生しないようにする責任を負うものとします。

料金が正確でないとお客様が判断する場合は、お客様は、その支払期日から 30 暦日以内にサポート・チケットを提出しなければなりません。料金が不正確であると確認された場合、払い戻しが行われます。お客様は、当該期間中に中断がなければ、「クラウド・サービス」について請求された料金を了承するものとします。

IBM の料金請求 (購入注文など) について、お客様が特定の資金調達を必要とする場合は、お客様は、お客様のアカウント資格情報を使用して発行されるすべての注文書をカバーするのに十分な資金調達の承認許可を適時かつ最新で準備し保持することにより、サービスの中断や延滞料金が発生しないようにする責任を負います。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されたクラウド・サービス契約書バージョン 8 以前 (または同等のクラウド基本契約書) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 クラウド・サービス・オファリングの改変または無効化

IBM が API を無効化または改変する場合、IBM は、運用上、法律上、またはセキュリティ上のリスクもしくは負担が生じない限り、1) かかる変更について少なくとも 30 日前までに通知し、2) 12 か月間にわたり、API の旧バージョンに対して引き続きサポートを提供することに商業的に合理的な範囲で努力します。

5.2 サービス期間

1 か月単位または確約されたサービス期間単位で提供されるサービスの場合、サービス期間は、以下の時点で開始します。i) 各暦月の 1 日、または ii) IBM が設定したアカウントの請求日が設定されているアカウントについては、それに該当する暦日、もしくは該当する日がない場合は対象月の末日。

サービス期間が確約された予約ベースの特定サービスの利用をお客様が選択した場合、確約されたサービス期間が満了すると、「クラウド・サービス」は、サービス期間の満了時に有効な料金で 1 か月単位のサービス期間で継続されます。

5.3 個別のサービスまたはお客様のアカウントの解約

5.3.1 サービスの解約およびダウングレード

サービス期間が確約されていないインフラストラクチャー・サービスをダウングレードするか、解約するには、お客様は、サービス期間の終了 (GMT-6 のタイム・ゾーン) の少なくとも 24 時間前までに、IBM Cloud UI を使用して解約しなければなりません。解約されたサービスは、サービス期間の終了まで

引き続き利用することが可能で、未使用の部分に対する払い戻しまたはクレジットは行われません。期日までに通知が行われなかった場合は、サービス期間が自動的に更新されることとなります。お客様は、サービスの解約またはダウングレードの要求が確実に実行されたことを確認する責任を負います。

5.3.2 サービス期間が確約されたサービスの解約

お客様が予約ベースで「クラウド・サービス」を使用することを選択し、確約されたサービス期間の末日より前に「クラウド・サービス」を解約する場合、お客様は、解約の有効開始日付を記載したサポート・チケットを提出しなければなりません。予約済みサービスは、要求された解約日まで引き続き利用可能ですが、確約されたサービス期間の残余期間に対する料金は支払う必要があります。

5.3.3 IBM による停止および解約

IBM Cloud の文書は、利用に関するガイドライン、「クラウド・サービス」のパフォーマンス、反応性、もしくは整合性を保持するための制限を含んでいる場合があります。お客様は、かかるガイドラインを遵守することに同意し、当該ガイドラインに違反する使用またはアプリケーションは自動的に、または IBM システム管理者により、停止される場合があることを了承します。

10 日以上修正されずに、課金対象外のアカウントで継続実行されている「クラウド・サービス」は、自動的に停止される場合があります。お客様がデプロイしたものの、課金対象外のアカウントで 30 日以上使用されていない「クラウド・サービス」は削除される場合があります。

あらゆる 6 か月間に「クラウド・サービス」が注文されなかったか、アクティブな状態に維持されなかった場合、IBM は、お客様のアカウントを解約することができます。

5.4 第三者ソフトウェア

特定の「クラウド・サービス」では、お客様が適切なライセンス資格を別途取得していることを条件として、IBM が提供した第三者ソフトウェアを使用することをお客様に要求または許可します。かかる「クラウド・サービス」のプロビジョニングを行うことにより、お客様は、必要なライセンスをすべて第三者から取得済みであり、それらを維持していくことを表明します。

お客様が別途取得したライセンス資格を使用して共有サーバー上で使用される Microsoft 製品については、お客様は、Microsoft の手順に従い、Microsoft の「[Mobility Verification Form](#)」を締結しなければなりません。詳細については、Microsoft の [License Mobility Verification Guide](#) を確認してください。

5.5 サンプル・コード

イネーブリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる場合は、お客様は、サンプル・コードの二次的著作物を作成するための追加の権利を取得し、イネーブリング・ソフトウェアの権利の範囲内で当該二次的著作物を使用するものとします。

5.6 Apple ライセンスのアプリケーション

Apple のオペレーティング・システム (iOS) 上で実行されるか、またはその目的で Apple App Store で取得されたあらゆるイネーブリング・ソフトウェアには、以下のご使用条件が適用されます。これらの条件は、お客様と Apple 間ではなく、お客様と IBM との間のもので、Apple は、イネーブリング・ソフトウェアまたはかかるソフトウェアのコンテンツについて責任を負わず、イネーブリング・ソフトウェアに関する保守サービスやサポート・サービスを提供する義務を負いません。

これらの条件には、[「App Store のサービス条件」](#) (使用規則) に定める制限が含まれています。

イネーブリング・ソフトウェアについて適用される保証を満たせない場合は、お客様は Apple に通知することができ、Apple がイネーブリング・ソフトウェアの購入価格をお客様に払い戻す場合があります。適用される法律により認められる最大の範囲で、Apple は、イネーブリング・ソフトウェアに関してその他のいかなる保証義務も負いません。

Apple は、イネーブリング・ソフトウェア、お客様によるイネーブリング・ソフトウェアの所有もしくは使用またはその両方に関連して、お客様または第三者が受けた、以下を含む (これらに限定されません。) いかなる請求にも対処する責任を負いません。(i) 製造物責任に関する請求、(ii) イネーブリング・ソフトウェアが適用される法的要件または規制要件に適合していないという請求、および (iii) 消費者保護または類似の法令に基づいて生じる請求。

Apple は、第三者が提起した、イネーブリング・ソフトウェア、またはお客様によるイネーブリング・ソフトウェアの所有および使用が当該第三者の知的財産権を侵害しているとのいかなる請求に対しても責任を負いません。

Apple iOS のイネーブリング・ソフトウェアに関するあらゆる質問、苦情、または請求については、サポート・チケットを送信してください。

5.7 ベータ版サービス

ベータ版サービスまたは体験版サービスとして提供される「クラウド・サービス」は、IBM Cloud UI においてはそのようなものとして特定されます。ベータ版サービスまたは体験版サービスは、一般出荷可能なサービスのパフォーマンスまたは互換性のレベルを満たしていない場合があります、また、十分なテストを受けたものではありません。「クラウド・サービス」の通常のセキュリティー・プラクティスに準拠していない場合もあります。かかるサービスは、個人データが含まれるいかなるタイプの「コンテンツ」向けに設計されたものでも、実稼働環境での使用を目的として設計されたものでもありません。お客様は、個人データを含む「コンテンツ」を提供または入力しないことに同意します。お客様がベータ版サービスの満了前または終了前に、保持することを望むコンテンツについては、お客様がその移動に関する責任を負うものとします。

6. オーバーライド条件

お客様が IBM Cloud を取得した際の基本契約にいかなる矛盾する規定があっても、以下の条件が優先します。

6.1 変更

IBM は、お客様に対し、本「サービス記述書」の変更について、少なくとも 30 日前に通知します。発効日の後に「クラウド・サービス」を継続使用した場合には、本「サービス記述書」に対する変更をお客様が受諾したことになります。

IBM は、「ティア 1」サービス (https://cloud.ibm.com/docs/resources?topic=resources-services_availability#services_availability) については少なくとも 5 年前に終了通知を提供するものとし、その他すべての IBM Cloud サービスについては少なくとも 12 か月前に終了通知を提供するものとします。