

IBM BigInsights on Cloud

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」を規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受益者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM BigInsights on Cloud は、プリインストールされているベアメタル・サーバーにすぐに使用することのできる IBM Open Platform およびオプションのモジュールを提供します。この基本オフリングには以下のインフラストラクチャー・フィーチャーが含まれています。

- ハードウェア・サーバー
- ネットワーキング・インフラストラクチャー
- インターネット向けファイアウォール
- オペレーティング・システム 1 つ
- LDAP サーバー 1 台
- Metadata DB Hadoop Key Management Store

「クラウド・サービス」は、以下が組み込まれている Apache Hadoop を備えた IBM Open Platform をベースに設計されています。

- MapReduce、YARN および HDFS (Hadoop Distributed File System) を含む Hadoop
- Ambari クラスタ・マネージャー
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (形式)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

「クラウド・サービス」は、データ・ノードおよび管理ノードの構成を提供します。どのクラスターにも両方のノード・タイプが必要です。

- a. データ・ノードは分析対象のデータを保持して、当該データを分析するためにお客様が開発したプログラムを実行します。当該データ（「クラウド・サービス」の一部として、Cloud が将来提供する可能性のあるデータは除きます。）ならびに許可されているソフトウェア、プログラムおよびアプリケーション（「お客様の義務」の項を参照）は、お客様が提供するものとします。
- b. 管理ノードは各種サービス (NameNode、ジョブ・トラッカー、管理コンソール、HBase マスターなど) で構成され、あらゆるデータ・ノード (datanode、Hbase 領域、タスク・トラッカーなど) 上でサービスを管理、モニタリングする際に役立ちます。

「クラウド・サービス」は、お客様のニーズに最も適した構成に基づいて提供されます。当該ノードについて利用可能な構成は、以下のとおりです。

オフリング・タイプ	小規模構成	中規模構成	大規模構成
データ・ノード	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2650 v2 Sandy Bridge ● 64 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) ● 20 TB (内部ストレージ・ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2650 v2 Sandy Bridge ● 128 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) ● 28 TB (内部ストレージ・ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2690 v2 Sandy Bridge ● 192 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) ● 32 TB (内部ストレージ・ディスク)
管理ノード	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2650 v2 Sandy Bridge ● 64 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2650 v2 Sandy Bridge ● 128 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 8 コア 2690 v2 Sandy Bridge ● 192 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク)

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

このオプションのオフリングには以下のフィーチャーが含まれます。

- Big R
- 機械学習
- テキスト分析
- Big SQL
- BigSheets

1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Anayst Module

このオプションのオフリングには以下のフィーチャーが含まれます。

- Big SQL
- BigSheets

1.3 IBM Bluemix

アプリケーションおよびサービスを構築、実行、管理するための IBM のオープン・スタンダード・クラウド・プラットフォームである IBM Bluemix は、IBM BigInsights on Cloud オフリングの技術上の前提条件です。無償の Bluemix アカウントが本オフリングの一部として含まれています。IBM Bluemix の「サービス記述書」はこの「サービス記述書」の文書に追加されており、お客様による Bluemix の使用に適用されます。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従います。IBM のデータのセキュリティーおよびプライバシーの原則が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

IBM は、本「クラウド・サービス」の HIPAA 準拠について判断しておらず、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

ユーザー・データの暗号化の主な方法は、Hadoop で利用可能なネイティブ HDFS 暗号化によるものです。お客様は、暗号化の対象となるデータを特定し、データが暗号化されていることを確認するのに必要なステップを実行する責任を負います。

3. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」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 Bluemix お客様ポータル (<https://support.ibmcloud.com>) で利用可能なオンライン問題報告システムを介して提供されます。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、個別のオファリングとして提供されるものではありません。

近日予定されている保守時間帯の情報は、少なくとも 24 時間前に「Bluemix サービス状況」ページ (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) で公開され、サービス更新が完了するまで最新情報で更新されます。

下記の目標応答時間は IBM の目標を記載しているのみであり、パフォーマンスの保証を表明するものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の目標応答時間	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って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。 重要度 1 の問題の場合、お客様には、1 日 24 時間 週 7 日、IBM が問題を診断するのを支援することが求められます。かかる支援ができない場合には、問題は重要度 2 にダウングレードされます。	1 時間以内	1 日 24 時間 週 7 日
2	著しい事業影響 サービスのフィーチャーまたは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でき、業務上の重大な影響が表れていないことを示す。	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要求。	1 営業日以内	月曜から金曜 の営業時間

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、お客様には、1 日 24 時間 週 7 日、IBM が問題を診断するのを支援することが求められます。かかる支援ができない場合には、問題は重要度 2 にダウングレードされます。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」へのアクセスを意味します。お客様の「証書 (PoE)」に記載された課金期間中にアクセスおよび使用することが可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

4.2 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。

5. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に文書化されるとおりに、「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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は除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「クラウド・サービス」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、月単位で継続利用できます。「クラウド・サービス」は、かかる90日の期間後の暦月末まで引き続き利用できます。

6. Twitter データ

6.1 定義

「分析レポート」 – 「Twitter コンテンツ」からの情報を分析して派生させるプロセスから、「クラウド・サービス」におけるお客様のアプリケーションで作成される結果または出力をいいます。かかる結果には「Twitter コンテンツ」を含むことはできませんが、検索語や「ツイート」の主題に関する言及など、「Twitter コンテンツ」内のものに複製できるコンテンツを含むことができます。

「ツイート ID」 – 各「ツイート」に対して Twitter が生成する一意の識別番号をいいます。

「ツイート」 – Twitter サービスのエンド・ユーザーが行う、140文字以内のテキスト本文での公開投稿をいいます。

「Twitter コンテンツ」 – 「ツイート」および「ツイート ID」、Twitter のエンド・ユーザーの公表されているプロフィール情報、およびそれらの派生的なもの。

6.2 Twitter コンテンツのアクセスと利用

「クラウド・サービス」では、お客様が「クラウド・サービス」内で単独で利用するために、お客様が「Twitter コンテンツ」を選択し、これにアクセスする手段を提供します。「Twitter コンテンツ」は、IBM が所有または管理するものではありません。「Twitter コンテンツ」には、違法な素材、不正確な素材、誤解を招く素材、わいせつな素材、またはその他好ましくない素材が含まれることがあります。IBM または IBM サプライヤーは、「Twitter コンテンツ」についてレビュー、フィルタリング、確認、編集または削除を行う義務を一切負うものではありません。ただし、IBM または IBM サプライヤーは、その裁量でこれを行うことができます。お客様は、IBM の要求を受けて、「クラウド・サービス」に保存できる「ツイート」を迅速に削除または変更することに同意します。

6.3 Twitter データの量

お客様が、「クラウド・サービス」の一部として最小15ノードを含む1つの「クラウド・サービス」構成に対する使用許諾を取得している場合、お客様は「Twitter コンテンツ」にアクセスすることができます。

6.4 Twitter コンテンツに関する制限

お客様は以下を行わないものとします。

- プライバシーに関する法律を含め適用されるあらゆる法令に違反する「Twitter コンテンツ」の利用または不正なもしくは不適切な目的での「Twitter コンテンツ」の利用。
- 「クラウド・サービス」からの「Twitter コンテンツ」のダウンロードまたは削除。ただし、「分析レポート」は「クラウド・サービス」からダウンロードまたは、削除することができます。
- 「クラウド・サービス」に含まれている「Twitter コンテンツ」を第三者に提供すること。
- 「クラウド・サービス」で認められている限定目的以外の目的で「Twitter コンテンツ」を利用すること。

- e. 「ツイート・コンテンツ」に含まれるロケーション・データまたは地理情報を、それが関係する「ツイート」と別個に集約したり、キャッシュに入れたり、保存したりすること。または、「ツイート」にタグ付けされているロケーションを特定する以外の理由のために「Twitter コンテンツ」に含まれるロケーション・データまたは地理データを利用すること。
- f. 「Twitter コンテンツ」とその他のデータを混合すること。ただし、「Twitter コンテンツ」が Twitter に帰属することが 100% 明白である場合は除きます。
- g. 「クラウド・サービス」の一部として提供された「Twitter コンテンツ」を利用して、違法または差別的な目的のために少人数のグループや個人について分析を実行すること。
- h. 「クラウド・サービス」の一部としてお客様がアクセスを認められた「Twitter コンテンツ」を表示すること。
- i. 広告ネットワークの一部として、「クラウド・サービス」内で「Twitter コンテンツ」を使用すること、またはそこから分析すること。
- j. 分析を行うことを目的として「Twitter コンテンツ」を利用すること。この場合の分析とは、テレビ番組のパフォーマンスを経時的に比較するため、またはその他のテレビ番組の所定のセットもしくはサブセットに照らして比較するためのものと同様または類似の方法を用いて行われる、定期的に提示される時間ベースの一連の測定を実行することをいいます。
- k. 何らかの目的のために「クラウド・サービス」の一部として「Twitter コンテンツ」にアクセスしてそれを利用すると同時に、取得した Twitter ユーザー・メトリック (ユーザーまたはアカウントの数) の総計を使用すること。

6.5 IBM による終了

お客様による「Twitter コンテンツ」へのアクセスおよび使用は、「クラウド・サービス」の終了時に終わるものとします。上述にかかわらず、本契約に規定される中断および終了に関する権利に加え、IBM は通知することなく、またお客様に返金、クレジット、その他の補償をする義務はなく、いつでも「Twitter コンテンツ」へのアクセスの提供を終了することができます。

6.6 Twitter コンテンツの保証および補償に関する免責事項

本契約に規定されている保証にかかわらず、「Twitter コンテンツ」はすべての誤りを含む「現状」のまま、かつ、何らの保証も伴わず提供され、お客様は自己責任において「Twitter コンテンツ」を利用するものとします。IBM は、その他一切の明示または黙示の保証を行わず、本書によりいかなる責任も負わないものとします。ここでいう保証には、商品性の保証、品質保証、性能保証、特定目的適合性の保証、法律上の瑕疵担保、権原にかかわるあらゆる黙示の保証、および「Twitter コンテンツ」の取引上、利用上、もしくは商慣習上の、または「Twitter コンテンツ」に関連するあらゆる保証が含まれます。IBM は、「Twitter コンテンツ」へのアクセスについて、中断されないことや誤りがないことを保証するものではありません。この保証に関する免責事項は、一部の国の法律では無効な場合があり、お客様には本免責事項により制限されない法律上の権利が保証されます。かかる保証は、(かかる法律によりその他の規定がある場合を除き) 本契約の発効日から 30 日間のみ適用されます。

本契約に規定される、IBM のお客様に対する補償責任は、「Twitter コンテンツ」のお客様によるアクセスおよび利用に対しては一切適用されません。

6.7 米国政府による使用

アメリカ合衆国のみ適用: 「Twitter コンテンツ」は、48 C.F.R. の 2.101 に定義される「商品 (commercial items)」となります。この「商品」は、48 C.F.R. の 12.212 で使用される用語でいうところの「商用コンピューター・ソフトウェア (Commercial Computer Software)」および「商用コンピューター・ソフトウェア文書 (Commercial Computer Software Documentation)」で構成されます。「Twitter コンテンツ」の政府機関による使用、変更、派生、複製、リリース、パフォーマンス、表示、開示または配布は、本「ToU」で明示的に許可されている場合を除き、すべて禁止されています。さらに、米国政府機関による使用は、48 C.F.R. の 12.212 および 48 C.F.R. の 227.7202-1 から 227.7202-4 までを遵守する必要があります。お客様が、米国の州政府または地方自治体の機関の従業員または代理としてのお客様の公的な立場で「Twitter コンテンツ」を使用する場合で、お客様が本書の裁判管轄、裁判地、またはその他の条項を受諾することができない場合には、かかる条項は当該機関には適用されません。ただし、適用法で要求さ

れる範囲に限るものとします。契約者/製造者は Twitter, Inc. (1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103) です。

7. お客様の義務

以下は、お客様の責任となります。

- IBM Open Platform コンポーネントおよび選択された BigInsights モジュールについて IBM が行った初期構成に従い、Ambari および BigInsights モジュールのもとで稼働する IBM Open Platform コンポーネントのモニタリング、構成、および管理を実行すること。こうしたコンポーネントおよびソフトウェアの例には、HBase、Hive、Zookeeper、Oozie、BigSQL、BigSheets、Big R などがありますが、これらに限られません。お客様は実行すべきコンポーネントを柔軟に選択できますが、それゆえ、こうしたコンポーネントのモニタリングや停止と始動に責任を負うものとします。
- 「クラウド・サービス」のクラスターがプロビジョニングされた後に提供される URL、ユーザー名およびパスワードを共有し、(LDAP での入力により) アクセスを付与したり取り消したりすることで、お客様の組織のメンバーによる「クラウド・サービス」へのアクセスを制限すること。
- 必要に応じて、または要求に応じて、データを分析し、そのデータから知見を得るためにプログラムやアプリケーションをサービスで開発すること。お客様は、かかる開発されたプログラムや開発されたアプリケーションの品質およびパフォーマンスについても責任を負うものとします。
- お客様により、またはお客様に代わってクラスターに追加された許可されるソフトウェアまたはデータの使用および保守。IBM は支援を提供することがありますが、区分を埋める、あるいは、サービスの機能に影響を及ぼす、お客様が追加した許可されるソフトウェアおよびデータの保守、移動、または削除は行いません。
- 「SaaS」で利用可能な Hadoop データ暗号化フィーチャーを使用してビジネス要件に従ってデータを暗号化すること。
- 予定されている非中断型または中断型のダウン時間について情報を得るために定期的に以下のリンクを確認すること – <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>。
- 継続性を確保するためにすべてのデータ、メタデータ、構成ファイルおよび環境パラメーターをビジネス要件に従ってバックアップすること。
- これに限らないもののデータ・センターや POD の障害、サーバー障害またはハード・ディスク障害もしくはソフトウェア障害を含むあらゆるタイプのクラスター障害が発生した場合に、データ、メタデータ、構成ファイルおよび環境パラメーターをバックアップから復元して継続性を確保すること。
- 許可されるソフトウェア (オープン・ソース・パッケージを含みます。) をインストール後に「クラウド・サービス」プラットフォームの継続性、互換性および性能を確保すること、または IBM Open Platform コンポーネントもしくは BigInsights ソフトウェアをアップグレードすること。

お客様は以下を行うことができます。

- プリインストールされた IBM Open Platform または BigInsights ソフトウェアによるデータの分析を実行またはサポートするために必要な「クラウド・サービス」上での、ソフトウェアのインストールと実行のみを行うこと。お客様は、「クラウド・サービス」上でその他いかなるタイプのソフトウェアのインストール、使用も禁止されています。
- ノード上で「クラウド・サービス」と併用するために追加のオープン・ソース・パッケージをインストールすること。IBM には、かかるパッケージをサポートする義務はなく、かかる追加パッケージに起因する「クラウド・サービス」のパフォーマンスへの影響に対して責任を負うものではありません。お客様がインストールしたソフトウェアについて IBM がインフラストラクチャー、サーバーまたは環境に関するセキュリティーもしくはセキュリティー遵守ガイドラインに反するものと判断した場合、IBM はそれを無効化または削除する場合があります。

7.1 IBM の運用責任

「クラウド・サービス」の一部として、IBM は以下を行います。

- クラスター向けのサーバー、ストレージおよびネットワークング・インフラストラクチャーを提供して管理します。
- IBM Open Platform コンポーネントおよび選択された BigInsights モジュールの初期構成を提供します。
- 保護および分離のためにインターネット向けおよび社内のファイアウォールを提供して管理します。
- 「クラウド・サービス」に関して以下のコンポーネントをモニターして管理します。
 - (1) ネットワーク・コンポーネント
 - (2) サーバーおよびそれぞれのローカル・ストレージ
 - (3) オペレーティング・システム
 - (4) Hadoop Key Management Store
 - (5) Hadoop クラスターに関する LDAP
 - (6) Nagios
 - (7) Ganglia
 - (8) Ambari クラスター・マネージャーおよび
- 保守用パッチを提供します。これには、オペレーティング・システム、IBM Open Platform、および選択された BigInsights モジュールに対応した適切なセキュリティー・パッチが含まれます (ただし、お客様が別途追加したソフトウェアやコンポーネントには対応しません)。

システム・ダウン時間を必要としない定期保守 (「非中断型」保守) および多少のシステム・ダウン時間やリスタートが必要になる可能性のある保守が、<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> で公開されている予定時刻に実行されます。保守の予定時刻の変更は、少なくとも 24 時間前に事前通告されます。追加の予定ダウン時間については少なくとも 24 時間前にお客様に通知されます。

IBM Bluemix

1. クラウド・サービス記述書

IBM Bluemix は、PaaS (Platform as a Service) の速度および柔軟性を提供するアプリケーション開発環境です。これにより、開発者は、IBM の膨大なソフトウェア・ポートフォリオにアクセスし、クラウドの時代に対応するエンタープライズ・レベルのアプリケーションを、構成可能なサービスとして、より迅速に構成および構築できます。

1.1 Bluemix UI

お客様が「クラウド・サービス」環境にアクセスできることに IBM が同意した時点で、お客様は「クラウド・サービス」ポータルにアクセスし、利用可能な API およびコマンド・ライン・インターフェースを利用して利用可能なアプリケーションを展開し、IBM API を活用してアプリケーションを構築できる能力を手に入れます。Bluemix のオンライン・ユーザー・インターフェース、API、およびコマンド・ライン・インターフェースは「Bluemix UI」と総称され、英語でのみ表示することができます。追加サービスのカタログが提供され、お客様は Bluemix UI によりお客様のアカウントに追加することができます。

Bluemix UI により、お客様は、お客様のアプリケーション上でお客様とコラボレーションする権限をその他のユーザーに与えることができます。この権限には、かかるユーザーがアプリケーションの展開、追加サービスの選択、あるいはお客様のアカウントに関連する費用を負担する能力が含まれる場合があります。お客様は、お客様が権限を与えたユーザーの一切の行為および関連する料金に対して責任を負うものとします。

1.2 Bluemix サービス

追加サービスには、「IBM クラウド・サービス契約書」および本「サービス記述書」が適用されます。サービスでは、Bluemix UI により利用可能な独自の「サービス記述書」が提供される場合があります。そこで、本「サービス記述書」と相違する規定を無効にする追加条件または異なる条件を規定することができます。例えば、「サービス記述書」で、異なる「サービス・レベル・コミットメント」、固有のセキュリティ規定、またはイネーブリング・ソフトウェアの識別を規定することができます。IBM 以外のサービスの一部には、それぞれ独自のライセンス条件が適用され、本契約または「IBM クラウド・サービス契約書」は適用されません。追加サービスの展開および利用は、Bluemix UI の関連サービスに関する条件を備えた合意を構成します。

Bluemix およびその他の追加サービスに関する文書には、利用に関するガイドライン、Bluemix プラットフォームのパフォーマンス、反応性、もしくは整合性を保持するための制限、またはそのいずれかを含めることができます。お客様は、当該ガイドラインに従って Bluemix および追加サービスを使用することに同意し、ガイドラインに違反するアプリケーションはシステムにより自動的に、または Bluemix システム管理者により、強制終了される場合があることを了承します。

「Bluemix クラウド・サービス」、およびそれにより利用可能な個々のサービスは、月極めで提供されます。IBM は Bluemix サイト上で、「IBM クラウド・サービス契約書」、本「サービス記述書」、追加サービスの「サービス記述書」に対する変更、または追加サービスの終了について、お客様に 30 日前までに通知します。かかる変更が有効となる日以降に、お客様が Bluemix または追加サービスを継続使用された場合には、変更後の料金または条件を受諾したものとみなされます。

1.3 お客様のアプリケーション

お客様は、「クラウド・サービス」または追加サービスへのアクセス権を第三者に再販売することはできません。ただし、お客様は、「クラウド・サービス」およびその他の追加サービスを使用して、お客様のアプリケーションを作成し、かかるサービスに基づいて、お客様のユーザーがお客様のアプリケーションを利用可能にすることはできます。IBM は、利用統計データと情報 (ユーザー・エクスペリエンスの改良に役立てること、およびユーザーとの間の対話をカスタマイズすること、またはそのいずれかを目的とした) を収集する際に、<http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> に従って、情報を収集するために Cookie および追跡技術を使用することができます。お客様は、お客様のユーザーとの間で適切な契約を締結する責任があり、お客様のユーザーが提供するコンテンツをはじめ、お客様の

ユーザーによるお客様のアプリケーションの使用に対して責任を負うものとします。かかる対象が、お客様の「IBM クラウド・サービス契約書」の「責任の制限」に基づく有効な請求である場合を除き、お客様は、お客様のユーザーがお客様のアプリケーションを使用した結果被る損害および損失に対して一切の責任を負うものとします。

1.4 法令遵守

お客様は、お客様が使用するサービス、お客様が開発するアプリケーション、またはお客様がアクセスもしくは配布するデータに適用されるすべての法律、規制、および契約条件を遵守する義務を負います。IBM が、お客様またはお客様のユーザーの要求に従いコンテンツまたはデータを処理するための権利を必要とする場合、お客様は、当該コンテンツまたはデータの提供に先立ち、かかる権利を取得する責任があります。お客様が、お客様のユーザーに対して、Facebook、Google またはその他の第三者のユーザー資格情報を使用してログインすることを許可している、お客様のアプリケーションの場合、かかる権利には、お客様のユーザーの電子メール・アドレス、アカウント ID、表示名、電話番号、プロフィール写真の URL、または、その他第三者サービスが提供する識別情報を、IBM が受け取り、処理することに対する、お客様のユーザーからの許可が含まれます。お客様は、IBM が、Bluemix および追加のサービスの提供をリモートでサポートをする目的で、海外のリソース（現地採用している非永住者または世界各国の担当者）を使用することについて了承するものとします。お客様は、アメリカ合衆国の ITAR (International Traffic in Arms Regulations) またはその他の国の法律もしくは規則によって「防衛物品」として規制される、または、輸出許可が求められる、もしくは適用される輸出規制法によって個人への輸出が規制されているコンテンツやデータを提供しないことに同意します。

2. セキュリティーの内容

IBM Bluemix は、ネットワーク、インフラストラクチャー、およびアプリケーション全体にわたり、階層化されたセキュリティー管理を適用します。

2.1 適切なセキュリティー実施について

IT システム・セキュリティーには、お客様の社内あるいは社外からの不正アクセスの防止、検出、および対応によって、システムや情報を保護することが含まれています。不正アクセスにより、情報の改ざん、破壊、または悪用を招くおそれがあるほか、お客様のシステムが誤用された場合には他者のシステムを攻撃してしまうおそれがあります。いかなる IT システム、製品も完全に安全な状態にすることは不可能であり、単一の製品や単一のセキュリティー対策で極めて効果的に不正アクセスを防止できるものではありません。IBM のシステムおよび製品は、セキュリティーに関する包括的な取り組みの一環として設計されています。これには必然的に追加の運用手順が含まれ、これを最も効果的なものとするには、他のシステム、製品、またはサービスが必要となる場合もあります。IBM は、システムおよび製品が第三者の悪意あるまたは不正な行為の影響を受けないことを保証するものではありません。

2.2 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを公開し、かつ IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育研修を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については年 1 回、審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、事故対応手順に従って処理されます。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システム・リソース (OSR) およびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、導入前に IBM セキュリティー・スタッフが個別に審査します。IBM データ・センター・リソースは、IBM スタッフが 1 日 24 時間 週 7 日、監視します。潜在的なシステム・セキュリティー危険度の検出および解決を支援するために、脆弱性スキャンを権限のある管理者が定期的実施します。マルウェア検出（アンチウイルス、脆弱性スキャンおよび侵入防止）システムは、IBM データ・センター全体にわたり適切に設置されています。

2.4 物理的なセキュリティとデータ・センター

Bluemix のクラウド・インフラストラクチャーは、IBM Softlayer のデータ・センター内にホスティングされ、管理されています。物理的なセキュリティについては、Softlayer の機能に依存しています。

2.5 ネットワークおよびインフラストラクチャーのセキュリティ

Bluemix では、Bluemix ネットワークへのアクセスを制限するためにファイアウォールを使用します。ネットワークの侵入を監視、検出するために、専用の侵入防止装置を使用します。ファイアウォールが適切に構成されていることを確認するために、定期的にスキャンします。脆弱性に対処できるように、侵入テスト手順を導入し、脆弱性を検出します。脆弱性を軽減できるように、アプリケーション脆弱性スキャンングを使用してアプリケーションの脆弱性を検出します。Bluemix 運用チームは、オペレーティング・システムのパッチが複雑度や修正の緊急性に応じて適切な頻度で適用されていることを確認します。

2.6 ユーザー認証およびアクセス管理

Bluemix のすべてのアプリケーション開発者ユーザーは、Bluemix のプラットフォームおよびサービスにアクセスするために、IBM の Web ID を取得する必要があります。Bluemix は、許可アプリケーションへのアクセスのみを制限するために、ログインするユーザー ID に基づいて許可検査を実施します。Bluemix は Bluemix 環境に対するアプリケーション開発者のシングル・サインオンを可能にするために、OpenID および OAuth などのオープン・スタンダードを使用します。

2.7 監査ログ

Bluemix はアクセス・ログの定期監査を実施し、潜在的な認証されていないアクセスまたはネットワーク攻撃を検出するために、さまざまなシステムにログインし、認証に失敗した者などを可視化することを可能にします。

2.8 ID

Bluemix は特権 ID へのアクセスを管理します (数か月ごとのアクセスの承認および認証の更新を含みます)。

2.9 アプリケーションの分離

Bluemix は、Cloud Foundry テクノロジーに基づいています。Bluemix 上に構築された各アプリケーションは、自己のアプリケーション・コンテナで実行されます。これらのコンテナは、CPU 使用、メモリー使用およびディスク使用に対する条件において制限を受けます。

2.10 データ・セキュリティ

Bluemix は、お客様データのセキュリティおよびデータ損失の防止について保証するものではありません。

3. サービス・レベル目標

IBM が「クラウド・サービス」をお客様に対し利用可能にした後に、IBM は以下の「クラウド・サービス」に関するサービス・レベル目標 (以下、「SLO」といいます。)を提供します。

IBM は、以下によって、99.9% のサービス可用性を SLO として提供します。

- a. ポータルまたはコマンド・ラインを介してアプリケーションを展開する機能。
- b. アプリケーション・サービスへの接続機能。
- c. 個別のサービス・インスタンスの使用可能性。

この時点では、サービス・レベル・クレジットまたは報告は提供されません。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 料金および課金

4.1.1 従量制課金

Bluemix プラットフォームへのアクセスに対する課金はありません。Bluemix により使用可能な追加サービスは、それらに関連して課金される場合があります。その場合、料金設定メトリック (サービスの測定単位) がサービスの「サービス記述書」に記載されます。サービスは、課金されない使用レベルまたはサービス構成にあたる「無料層」を識別することができます。かかるレベルを超える使用またはその他の構成のあらゆる使用については、本サービスにおいて認定される課金が発生する場合があります。

特定のサービスは、月間使用量の測定基準に基づいて請求されます。その 1 か月間に使用されたサービス単位に基づいて料金が決まります。かかるサービスの使用または展開が 1 か月に満たない場合は、当該月の日数に基づいて按分します。その他のすべての測定基準について、使用量全体の端数は計測単位にまで切り上げます。

4.1.2 サブスクリプション

従量制課金に加え、Bluemix では「サブスクリプション」を提供します。これにより、お客様は、選択した「サブスクリプション」期間を通じて Bluemix プラットフォームに関する契約済みの使用量レベルの代わりに、対象の Bluemix サービスについて発生した使用料金の割引を受けることができます。確約済みの使用量レベルを超える Bluemix サービスの使用料金は、「サブスクリプション」の超過分として、後払いの形で請求されます。

使用についての柔軟性を提供するために、「サブスクリプション」期間を 12 か月の 1 サイクル (または、「サブスクリプション」期間の残余期間が 12 か月よりも短い場合は、残りの月数を 1 サイクルとして) に分割します。前払いにて支払い済みの使用クレジットまたは当該サイクルに関連する使用クレジットは、当該サイクル中にいつでも使用できます。サブスクリプション超過分については、前払いにて支払い済みの使用クレジットまたは当該サイクルに関連する使用クレジットがすべて消費されるまで請求されません。1 サイクル終了時に、未使用の使用クレジットは失われます。

Bluemix の「サブスクリプション」は、その期間中に解約することできません。また、その期間の終了時に、同一の「サブスクリプション期間」、同一の使用量コミットメントで自動更新されます。自動更新が行われないようにするためには、お客様は現行の「サブスクリプション期間」が終了する 90 日前までに、IBM に対して書面にて解約を通知しなければならないものとします。

4.2 試用期間

お客様のアカウントに 30 日の「試用」期間を適用することができます。この期間中に提供されたサービスの IBM 料金は免除されます。お客様がアカウントの管理権限を有する場合、お客様はいつでも「試用」から実稼働にこの権限をアップグレードすることができます。「試用」期間の満了前にアカウントがアップグレードされない場合、アップグレードするまでアカウントを使用できません。「サービス・レベル・コミットメント」がある場合、「試用」期間中は適用されません。その他の場合、他のすべての条件が適用されます。

5. テクニカル・サポート

IBM Bluemix の「テクニカル・サポート」は、以下の 3 つの方法で使用可能です。

5.1 無償サポート

すべての Bluemix 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、Bluemix 製品で見つけたあらゆる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。

サポートを購入していないお客様が障害と思われる問題を発見した場合には、support@bluemix.net に電子メールを送信することができます。問題対応は先着順となり、必ず対応されるという保証はありません。

5.2 標準サポート

「標準サポート」については、最低の月額料金のほかに、お客様の Bluemix 使用料金 (「サブスクリプション」 オフリングで利用可能な割引は対象外です。) の標準比率で料金が設定されます。詳細については、Bluemix Web サイトをご覧ください。

お客様は、以下の 2 つの方法で「標準サポート」を利用できます。

- 30 日間評価版のユーザー
- 30 日の「試用」後のいずれかの時点で、IBM 営業担当員にお問い合わせいただき、お客様のアカウントに対して「標準サポート」を発注します。サポートのサブスクリプションは、その期間の終了時に同一の期間で自動更新されます。自動更新が行われないようにするためには、お客様は現行の「サポート」の「サブスクリプション期間」が終了する 90 日前までに、IBM に対して書面にて解約を通知しなければならないものとします。

「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が、IBM が実際の重要度を確認することが条件となります。

「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、IBM が、根本原因の特定を支援するために、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に対してお客様の承認を受けているかどうか尋ねられる場合があります。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 の一般出荷可能サービスの場合

チケットがオープンされ、根本原因を分析した結果、IBM が提供する「一般出荷可能」サービスの障害が原因であることが判明した場合、お客様が設定した重要度に基づき、また IBM の確認に従って、当該チケットが実行されます。

b. 根本原因が IBM のベータ版サービスの場合

IBM は、「ベータ版」に分類されるサービスをリリースします。これは、開発チームおよびマーケティング・チームが市場におけるサービスの価値を評価し、サービスを「一般出荷可能」にする前に調整するのに役立ちます。チケットがオープンされ、根本原因分析の結果、IBM 提供の「ベータ版」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、当該チケットは、重要度 3 または 4 のどちらか該当するほうに合わせて処理されることとなります。

c. 根本原因が実験的なサービスの場合

IBM は、「実験」に分類されるサービスをリリースします。これらのサービスは不変のものではなく、頻繁に変更され、十分な通知期間なく中止される場合があります。「実験」として識別されるサービスは、Bluemix フォーラムによってのみサポートされます。

d. 根本原因が第三者サービスの場合

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。

e. 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の場合

「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。

5.2.1 「テクニカル・サポート」の詳細

「テクニカル・サポート」の対応時間は、Client Success Portal (<https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>)に掲載されている「SaaS サポート・ハンドブック」に定義されています。

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利用可能です。テクニカル・サポートを受けるには、以下を行ってください。

- Bluemix へのログイン時にアカウントの下にある「サポート」リンクをクリックしてください。
 - サポート Web ポータル: <https://support.ibmcloud.com>
- 既存のチケットについては、電子メール (support@bluemix.net) を送信してください(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が、IBM が実際の重要度を確認することが条件となります。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	<p>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って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。</p> <p>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す。</p>	1 時間以内	1 日 24 時間週 7 日
2	<p>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い使用制限を受けているか、または、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。</p>	2 営業時間以内	上記の月曜から金曜の営業時間
3	<p>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。</p>	4 営業時間以内	上記の月曜から金曜の営業時間
4	<p>最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。</p>	1 営業日以内	上記の月曜から金曜の営業時間

5.3 プレミアム・サポート

「標準サポート」を購入済みであり、さらに特化したサポートが必要な場合には、「プレミアム・サポート」を購入することができます。「プレミアム・サポート」には、お客様のチームが「Bluemix 環境」においてアプリケーションを開発および展開するのを支援するためお客様の企業と連携する、「指名サポート・エンジニア」(フルタイムまたはハーフタイムのいずれか)が含まれます。このオプションに関心のあるお客様は、営業担当員に直接お問い合わせいただくか、sales@bluemix.net 宛てに電子メールにて送信、または 1-844-BLUEMIX あるいは 1-267-238-3490 に電話にて、お問い合わせください。

5.4 エキスパート・コンサルティング・サービス

エキスパート・コンサルティング・サービス (ECS) は、お客様の Bluemix プラットフォームの採用を加速するのに役立ちます。コンサルティング・サービスについては各お客様と個別に交渉を行い、サービスの範囲、期間および記述について合意し、別途契約書を作成します。

6. セーフハーバー・フレームワーク

「クラウド・サービス」は、「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」および「米国 - スイス間のセーフハーバー・フレームワーク」に準拠するものではありません。

7. イネープリング・ソフトウェア

Bluemix および追加のサービスは、サービスへのアクセスに使用することを目的とした「イネープリング・ソフトウェア」を提供します。個々のサービスの「サービス記述書」にその他の条件が規定されていない限り、お客様は、「クラウド・サービス」期間において、文書に記載された方法で「クラウド・サービス」の使用に関連して「イネープリング・ソフトウェア」を使用することができます。「イネープリング・ソフトウェア」にサンプル・コードが含まれる範囲内で、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、その付与された権利に合致するよう当該二次的著作物を使用します。「イネープリング・ソフトウェア」は、「サービス・レベル目標」がある場合にはそれに従い、「クラウド・サービス」のコンポーネントとして提供されます。ただし、それ以外の場合は、「現状」のまま提供されます。

8. Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「クラウド・サービス」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所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、「クラウド・サービス」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。

9. ベータ版/実験用サービス

Bluemix 内で使用可能な一部のサービスは、「ベータ版」として、または「実験用サービス」として提供される場合があります。「ベータ版/実験用サービス」は、Bluemix UI でそのように認識されます。

「ベータ版サービス」または「実験用サービス」で別途規定がある場合を除き、当該サービスには以下が適用されます。

- a. 「ベータ版/実験用サービス」は、IBM が開発中およびテスト中の「クラウド・サービス」です。お客様は、指定期間中、その機能性を評価するために「ベータ版/実験用サービス」を利用すること、および IBM または第三者サービス・プロバイダーにフィードバックを提供することができます。IBM は、お客様による「ベータ版/実験用サービス」へのアクセスおよびこれの利用に適用する、追加のサポート詳細およびサポート情報を提供することができます。
- b. 「ベータ版/実験用サービス」は、通常の Bluemix のセキュリティー・プラクティスに準拠していない場合があります。また、「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」および「米国 - スイス間のセーフハーバー・フレームワーク」に準拠するものではなく、特定の政府規制や特定のセキュリティー対策に準拠するように設計されているものではありません。お客様は、かかる規制や必須の追加セキュリティー対策が適用されるコンテンツを入力しないことに同意します。
- c. 「ベータ版/実験用サービス」は、IBM が販売する一般出荷可能サービスのパフォーマンスまたは互換性のレベルにない場合があります。また、データ保護機能やセキュリティー機能などをはじめ、十分なテストを受けたものではありません。「ベータ版/実験用サービス」は、実験環境での利用目的、または商業目的で、設計されたものではなく、かかる使用はすべてお客様の自己責任となります。IBM は、「ベータ版/実験用サービス」または類似サービスが利用可能であることを保証するものではありません。また、提供された場合であっても、そのサービスが「ベータ版/実験用サービス」に類似することを保証するものではありません。一般出荷可能サービスが提供される場合、IBM には、マイグレーションの機能またはサービスを提供する義務は一切ありません。

- d. 通常、IBM または第三者サービス・プロバイダーが特に規定しない限り、「ベータ版/実験用サービス」の利用に対して課金されることはありません。「ベータ版/実験用サービス」または第三者サービスの輸出入、移転、アクセスまたは利用に対して関税その他の公租公課(源泉徴収税を含みます。)が課せられるときは、お客様は責任をもって当該請求額を支払うものとします。
- e. お客様は、IBM が指定した期間にわたり、または IBM が「ベータ版/実験用サービス」を中止もしくは終了するまで、「ベータ版/実験用サービス」を使用できます。お客様は、IBM に通知することで、「ベータ版/実験用サービス」の使用を随時終了できます。お客様が「ベータ版/実験用サービス」の満了または終了前に保持することを望む専有のコンテンツについては、お客様は責任を持ってそれを削除します。IBM は随時、「ベータ版/実験用クラウド・サービス」への参加または利用の中断、取り消し、制限または拒否を行うことができます。関連する一般出荷可能な「クラウド・サービス」オフリングへの特定のマイグレーションが可能な場合を除き、「ベータ版/実験用サービス」の満了時または解約時にコンテンツを破棄できます。
- f. IBM は、その合理的裁量で、通知を行うことにより、「ベータ版/実験用サービス」に適用される条件の変更、コンピューティング環境の修正、または「ベータ版/実験用サービス」の機能の一部もしくは全部の中止を行うことができます。継続利用には、かかる変更についてお客様の同意が必要です。お客様が変更を受け入れない場合、お客様はかかる通知を受けて利用を中止する責任があります。
- g. 課金されない場合、本契約に基づいて取得した「ベータ版/実験用サービス」のお客様による使用に起因する損害請求全体に対して IBM が負うべき損害賠償責任は、現実に発生した通常かつ直接の損害に対し、1,000.00 米ドル(または現地通貨の相当額)を限度とします。提供される「ベータ版/実験用サービス」には、いかなる保証も適用されることはありません。
- h. お客様は、お客様が提供するすべてのフィードバックおよび提案を IBM が使用できることに同意します。IBM は、利用統計データと情報(ユーザー・エクスペリエンスの改良に役立てること、およびユーザーとの間の対話をカスタマイズすること、またはそのいずれかを目的とした)を収集する際に、<http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> に従って、個人情報を収集するために Cookie および追跡技術を使用できます。準拠法で要求されている場合には、お客様は対象ユーザーに通知済みであり、上記のすべてを実行することについてユーザーの同意を得ているものとします。