

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」について規定するものです。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」の受領者をいいます。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。

- 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。
- 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。

オファリング・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 10 コア 2650 v3 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 10 コア 2650 v3 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 12 コア 2690 v3 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 10 コア 2650 v3 Sandy Bridge ● 64 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 10 コア 2650 v3 Sandy Bridge ● 128 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 12 コア 2690 v3 Sandy Bridge ● 256 GB RAM ● 16 TB (OS ディスク)

1.1 オプション・サービス

1.1.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

このオプションのオファ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

1.1.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

このオプションのオファリングには以下のフィーチャーが含まれます。

- Big SQL
- BigSheets

1.2 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、「クラウド・サービス」の技術上の前提条件です。新規ユーザーは、オンライン登録フォーム (<https://console.ng.bluemix.net/registration>) によりアクセス登録ができます。

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うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」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。

2.1 個人情報および規制対象データ

本「クラウド・サービス」は、個人情報またはセンシティブ情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティー要件に即して設計されていません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」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。「クラウド・サービス」は、1996 年医療保険の携行性と責任に関する法律 (HIPAA) に基づいて保護されている保護医療情報 (PHI) の伝送または保存のために使用することはできません。ただし、(a) IBM とお客様が適用される「Business Associate Agreement」を締結している場合、および (b) IBM がお客様に「クラウド・サービス」が PHI とともに使用できる旨の明示的な確認書を提供する場合は、この限りではありません。

2.2 暗号化

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. サービス・レベル目標

IBM は、お客様に対し「クラウド・サービス」を利用できるようにした後、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。) を提供するものとします。

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。

- 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。
- アプリケーション・サービスへの接続機能。
- 個別のサービス・インスタンスの可用性。

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. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、電子メール、オンライン・フォーラム、および <https://support.ibmcloud.com> のお客様ポータル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。IBM は、「テクニカル・サポート」の連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。「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、個別のオフリングとして提供され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。 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することができ、業務に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依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 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。

- 「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、「クラウド・サービス」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)」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します。

5.2 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、按分にて算定される場合があります。

6. 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」に記述されるとおり、「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を除き、「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、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

以下の IBM ソフトウェア使用許諾は、下記の制限に加えて、それぞれ該当する IBM プログラム・ライセンスの条件に基づいて使用できるソフトウェアとして含まれます。

InfoSphere DataStage

使用許諾: 280 PVU (InfoSphere DataStage の「ライセンス情報」資料の定義どおり)

使用制限: お客様は、「クラウド・サービス」にデータを読み込むためにのみ InfoSphere DataStage を使用することができます。

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

使用許諾: 同時ユーザー 2 名 (InfoSphere DataStage and QualityStage Designer の「ライセンス情報」資料の定義どおり)

使用制限: お客様は、「クラウド・サービス」にデータを読み込むためにのみ InfoSphere DataStage and QualityStage Designer を使用することができます。

8. クラウド・サービス・オフリングの追加条件

8.1 Cookie

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様 (お客様の従業員および従業員) 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、「クラウド・サービス」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業員が、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業員が、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業員からの要求に従うものとしします。

8.2 Twitter データ

8.2.1 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」とは、「ツイート」および「ツイート ID」、Twitter 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をいいます。

8.2.2 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。

8.2.3 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。

8.2.4 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。

- a. 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。
- b. 「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。
- c. 「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。
- d. 「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

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。

8.2.5 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。

8.2.6 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ます、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。

8.2.7 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。

8.3 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タイム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。

8.4 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キング・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

- 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・ダウンタイム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・ダウンタイム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。追加の予定ダウンタイム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。