

IBM dashDB Enterprise

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。

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。

1. クラウド・サービス記述書

本「クラウド・サービス記述書」は、以下の「IBM クラウド・サービス」を対象としています。

- a. IBM dashDB Enterprise
 - (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
 - (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
 - (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB は、オンライン分析アプリケーション処理の開発を支援する管理対象サービスです。このサービスには、構造化形式でユーザー・データを保管するデータベースが含まれます。本データベースは、サービスのコンソールを介してユーザーの要件に従ってアクセスすることおよびモデル化することができます。サービスのコンソールにより、ユーザーは、テーブルの作成、テーブルへのデータのロード、およびユーザーがロードしたデータの照会を行うことができます。分析レポートの作成、保管、共有を支援するツールおよび環境は、サービスに含まれます。サービスには、オンライン分析アプリケーションの作成を支援するサンプルおよび文書が含まれています。

IBM dashDB Enterprise MPP は、IBM dashDB サービスのクラスター構成であり、単一システムとして一緒に管理される独立したデータベース・ノードのセットを構成します。データベース運用は、すべてのデータベース・ノード間で並列処理されます。IBM は、関連するノードを 1 つのクラスターに構成しません。

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、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 ユーザー管理

「クラウド・サービス」のプロビジョニングの際に、1 人の管理担当ユーザーがお客様のために作成されます。dashDB コンソールでは、追加のユーザーを作成する機能が管理担当ユーザーに提供されます。お客様は、コンソールによって定義されたユーザー、およびユーザーに割り当てられたアクセスのレベルを管理する責任を全面的に負うものとし、

2.3 クラウド・サービスのデータ・ストアに対する直接アクセス

管理ユーザーおよび標準ユーザーのどちらも、「クラウド・サービス」の外部で実行される IBM DB2 クライアント・プログラムを使用して、「クラウド・サービス」のデータ・ストアに直接アクセスすることができます。お客様は、お客様の要件に従って、かかるアクセスがセキュリティー保護されるようにする責任を全面的に負うものとします。例えば、お客様は、ネットワーク・トラフィックの保護のために SSL が使用されるように、クライアントを設定することができます。

2.4 テーブル・レベルのアクセス制御

本「クラウド・サービス」では、お客様は、テーブルなどの一定のデータベース・オブジェクトに関連するアクセス権限を管理することができます。お客様は、かかるアクセス権限について、割り当て、管理、および見直しを行う責任を全面的に負うものとします。

2.5 監査報告

監視報告は、dashDB のコンソールを介してお客様に提供されます。お客様は、反映したアクティビティが許可されているかどうかを判断するために、報告書にアクセスし、解釈する責任を全面的に負うものとします。

2.6 暗号化

「クラウド・サービス」のデータベースは自動的に暗号化されます。暗号化には、256 ビット長の鍵を伴う、Cipher-Block Chaining (CBC) モードによる Advanced Encryption Standard (AES) が使用されます。また、データベースのバックアップ・イメージは、自動的に圧縮および暗号化されます。バックアップ・イメージは、256 ビット長の鍵を伴う、CBC モードによる AES を使用して暗号化されます。

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。

- 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、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	<p>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。</p> <p>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。</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。</p>	2営業時間以内	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。</p>	4営業時間以内	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依頼。</p>	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。

- 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、「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「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のため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。
- b. 「**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、「クラウド・サービス」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。

5.2 エンタイトルメント要件

IBM dashDB Enterprise MPP の場合、クラスターごとに少なくとも3つのノードを構成する必要があり、またお客様はノードごとに1つの「インスタンス」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。

5.3 1か月に満たない期間の料金

各インスタンスは、1か月単位で請求されます。1か月に満たない展開または使用は按分されます。

5.4 リモート・サービス料金

「リモート・サービス」は、「エンゲージメント」の課金単位を使用して購入するものとし、注文時に請求されることとなります。

a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

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。これには以下が含まれます。(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・ツールのベスト・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。(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。)「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かかわらず、本「リモート・サービス」のエンタイトルメントの購入日、または「クラウド・サービス」へのアクセスが可能になった旨をお客様が IBM から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に満了となります。

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

「スタートアップ・アクティビティー」、または 1 つ以上の相互に同意した「取引文書」において購入時に明記し、範囲を規定した他の活動の実施について、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。「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かかわらず、本「リモート・サービス」のエンタイトルメントの購入日または「クラウド・サービス」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 か月後に満了となります。

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. イネーブリング・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ブリング・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. 追加情報

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、「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。

8.2 ベータ機能

「クラウド・サービス」の一部の機能、フィーチャーまたはコンポーネントは早期リリースまたはテクノロジーのプレビュー版で、「クラウド・サービス」内で「ベータ」として特定されることがあります。（以下「ベータ機能」といいます。）これらの「ベータ機能」は、本項の制限および条件を前提として、「クラウド・サービス」のお客様の許可された使用の一部として利用することができます。「ベータ機能」の使用はお客様自身の責任であり、いかなる種類のサポートの義務も伴わず提供されます。「ベータ機能」は、「現状有姿」で提供され、明示もしくは黙示のいかなる保証責任も負わないものとします。これには権原保証責任、権利の不侵害または不干渉に関する保証責任および商品性、特定目的適合性に関する黙示的保証または条件を含みますが、これに限定されません。「ベータ機能」は、IBM によって、製品もしくはオファリングとして、または製品もしくはオファリングに組み込まれて一般出荷可能になっていない場合があります。IBM は、いつでも事前の通知なく、「ベータ機能」へのアクセスを中止または終了することができます。お客様は、「ベータ機能」を使用できなくなった場合に起こりうるデータの損失を回避するため、予防措置を講じなければなりません。IBM に対しお客様が提供した「ベータ機能」に関するフィードバックまたは提案は、IBM の製品およびサービスの開発、配布、展開および販売において、自由に使用、複製、変更でき、また組み込むことができます。