

IBM Digital Content Hub

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」の受領者を意味します。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 Digital Content Hub はクラウドベースのコンテンツ管理ソリューションで、これにより事業部門のユーザーは、Web コンテンツ、および画像、文書、映像などの関連アセットを保存および管理できるようになります。このソリューションは、お客様の設備へのアクセスを可能にする API を豊富にそろえたセットのほか、コンテンツおよびアセットを管理するための、タブレット対応のビジネス・ユーザー向けインターフェースを提供します。

1.1 IBM Digital Content Hub – Base

本「クラウド・サービス」オフリングでは、お客様は、下記のアセット・ストレージおよびデータ転送の割り当てに従って、最大 10,000 のコンテンツ品目を保存することができます。

- アセット・ストレージ – 10GB
- データ転送 – 100GB

「アセット・ストレージ」は、「クラウド・サービス」内で管理されるすべてのコンテンツおよびアセットのために必要な合計ストレージ (GB 単位) と定義します。

「データ転送」は、「クラウド・サービス」からのコンテンツまたはアセットのパブリッシュを要求するアプリケーションで消費される、データ転送合計容量 (GB 単位) と定義します。

1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加アセット・ストレージ」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 10GB 単位で追加の「アセット・ストレージ」容量を提供します。

1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加データ転送」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 100GB 単位で追加の「データ転送」容量を提供します。

1.2 IBM Digital Content Hub – Base のオプション/追加オフリング

1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Base のサブスクリプションに含まれたお客様の「アセット・ストレージ」の割り当ての超過分を、10GB 単位で追加します。

1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Base のサブスクリプションに含まれたお客様の「データ転送」の割り当ての超過分を、100GB 単位で追加します。

1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

本「クラウド・サービス」オフリングでは、お客様は、下記のアセット・ストレージおよびデータ転送の割り当てとともに、最大 100,000 のコンテンツ品目を保存することができます。

- アセット・ストレージ – 25GB
- データ転送 – 250GB

1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加アセット・ストレージ」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 10GB 単位で追加の「アセット・ストレージ」容量を提供します。

1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加データ転送」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 100GB 単位で追加の「データ転送」容量を提供します。

1.4 IBM Digital Content Hub – Standard のオプション/追加オフリング

1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Standard のサブスクリプションに含まれたお客様の「アセット・ストレージ」の割り当ての超過分を、10GB 単位で追加します。

1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Standard のサブスクリプションに含まれたお客様の「データ転送」の割り当ての超過分を、100GB 単位で追加します。

1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

本「クラウド・サービス」オフリングは、下記のアセット・ストレージおよびデータ転送の割り当てをお客様に提供します。

- アセット・ストレージ – 50GB
- データ転送 – 500GB

1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加アセット・ストレージ」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 10GB 単位で追加の「アセット・ストレージ」容量を提供します。

1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

本サービスは、お客様が使用許諾された「追加データ転送」の容量を超過した場合に、従量課金制に基づき 100GB 単位で追加の「データ転送」容量を提供します。

1.6 IBM Digital Content Hub – Plus のオプション/追加オフリング

1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Plus のサブスクリプションに含まれたお客様の「アセット・ストレージ」の割り当ての超過分を、10GB 単位で追加します。

1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

このオプションのオフリングは、IBM Digital Content Hub – Plus のサブスクリプションに含まれたお客様の「データ転送」の割り当ての超過分を、100GB 単位で追加します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

本「クラウド・サービス」は、個人情報またはセンシティブ個人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要件に則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「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。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」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。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」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 を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、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」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」のオーサリング・システムおよび送信システムの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「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における「月額サブスクリプション料金」*の割合)
<99.9%	2%
<99%	5%
<98%	10%

*「クラウド・サービス」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、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」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 60 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」 60 分 = 43,140 分	= 「契約月」における 99.8% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」
----- 合計 43,200 分	

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、電話、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 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、別個のオフオファリングとして提供されるものではありません。

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「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める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。
- b. 「**ギガバイト**」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます (1,073,741,824 バイト)。お客様は、お客様の「証書」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」が処理する「ギガバイト」の総数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 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。

5.3 従量課金制

課金期間中のお客様の「クラウド・サービス」サブスクリプションに含まれた「アセット・ストレージ」および「データ転送」割り当ての実際の利用が、エンタイトルメントに定める限度を超える場合には、お客様は、「取引文書」に規定された料金で、従量課金制によりその超過分について請求されます。

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 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。

継続利用の場合、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. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「IBM SaaS」のサブスクリャーとして公に言及できることに同意します。

7.2 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、「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前述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。

7.3 データの利用

IBM は、(a) お客様による IBM Digital Content Hub の利用に関する総計のデータおよび要約のデータ (個人情報を除きます。) を蓄積し、さらに、(b) この蓄積および分析から生じる報告書、研究論文、分析、およびその他の作業成果物 (以下、総称して「蓄積データ」といいます。) を作成することができるものとします。IBM は、「蓄積データ」に対するすべての権利を保持するものとします。

お客様のデータおよびコンテンツを、非実稼働環境における内部調査、テスト、および開発の目的で IBM が使用できるものとします。ただし、IBM がまず、お客様の身元を含むデータ・フィールドを削除することを条件とします。またお客様は、「テクニカル・サポート」に連絡を取り、自己のデータまたはコンテンツをかかると非実稼働の目的で使用しないことを選択することができます。