

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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。

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。

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Offerings

dashDB Enterprise for Transactions SaaS オファリングでは、オンライン・トランザクション処理 (OLTP) 用に最適化された dashDB データベースが提供されます。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。

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

8GB RAM および 2 vCPU の専用サーバー上のサービス「インスタンス」ごとに 1 つの SQL データベース。データおよびログ用に最大 500 GB のストレージを提供します。

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

128GB RAM および 12 コアの専用ベアメタル・サーバー上のサービス「インスタンス」ごとに 1 つのデータベース。データおよびログ用に最大 1400GB の SSD ストレージを提供します。

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

8GB RAM および 2 vCPU の、冗長の専用仮想サーバー上のサービス「インスタンス」ごとに 1 つの SQL データベース。データおよびログ用に最大 500GB のストレージを提供します。

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

128GB RAM および 12 コアの、冗長の専用ベアメタル・サーバー上のサービス「インスタンス」ごとに 1 つの SQL データベース。データおよびログ用に最大 1400GB の SSD ストレージを提供します。

1.2 リモート・サービス

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

スタートアップ・アクティビティについて最大 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」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関わらず、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。

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

「スタートアップ・アクティビティ」、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関わらず、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。

2. セキュリティーの内容

2.1 プライバシー・シールド

本「クラウド・サービス」は、IBM プライバシー・シールド認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国に在るデータセンターでホスティングされることを選択した場合に適用されます。本オファリングには、以下に掲載されている IBM Privacy Shield Privacy Policy が適用されます。

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

2.2 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ー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。「クラウド・サービス」は、1996年米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令 (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。いかなる場合も、HIPAA の意義の範囲内で医療情報センターとして「PHI」を処理するために「クラウド・サービス」を使用しないものとします。

2.3 蓄積データの使用

IBM は、「クラウド・サービス」に対する改善や拡張の IBM 社内における研究、テスト、および開発、またはよりカスタマイズされた有意義な経験をユーザーに提供する新サービスの開発を目的として、お客様による「クラウド・サービス」の使用を監視することができます。この利用の際に、IBM は、お客様の許可ユーザーによる「クラウド・サービス」の利用を反映する、集計された匿名形式の要約情報を蓄積して分析し、さらに、報告書、研究論文、分析、およびこれらの蓄積および分析から生じる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ます。IBM は、「蓄積データ」に対する権利を保持するものとします。

2.4 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ます。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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ー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。

2.8 暗号化

DB2 ネイティブ暗号化は、DB2 on Cloud サービスのすべての構成に含まれています。DB2 ネイティブ暗号化は、お客様の DB2 データベースを暗号化し、Public Key Cryptography Standard #12 (PKCS#12) に基づいてセキュアなローカル・キー管理を提供します。お客様は、セットアップおよび保守を含め、暗号化の実装について責任を負います。

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

IBM Bluemix Advanced サポート (旧称 Standard サポート) は「クラウド・サービス」に含まれており、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、別個のオファ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 事業上の重要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 サービス事業機能またはサービスの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。

- 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」に定め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」に対する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 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。

5.3 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。

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。

継続利用の場合は、「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. 追加情報

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「クラウド・サービス」の利用者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 およびその他の IBM グループ会社が、営業活動を行ういずれの地域においても、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が収集した個人情報を上記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。