

## IBM Analytics Engine

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、契約を結ぶ当事者、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、別途「取引文書」として提供されます。

### 1. クラウド・サービス

IBM Analytics Engine は、分析アプリケーションの構築およびデプロイを行うための環境を提供します。本オファリングは、ユーザーが Apache Spark および Apache Hadoop のクラスターを作成および管理し、スクリプトによってそれらを構成し、かつデータ分析のためのアプリケーションをデプロイする機能を提供します。「クラウド・サービス」は、Hortonworks Data Platform に基づいて設計されます。

- a. 「クラウド・サービス」は、計算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管理ノードと計算ノードが必要です。計算ノードは、お客様がデータを分析するために開発したプログラムを実行する際に使用されます。
- b. 管理ノードは各種サービス (NameNode、Ambari コンソールなど) で構成され、計算ノード上のサービスを管理、モニタリングする際に役立ちます。

「クラウド・サービス」は、各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	デフォルトのノード	メモリー集約的なノード
計算ノード	4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB OS ディスク、1 x 200 GB メタデータ・ディスク、2 x 300 GB ロー HDFS ディスク	32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB OS ディスク、1 x 200 GB メタデータ・ディスク、3 x 300 GB ロー HDFS ディスク
管理ノード	4vCPU、16 GB RAM、1 x 100 GB OS ディスク、1 x 200 GB メタデータ・ディスク	32vCPU、128 GB RAM、1 x 100 GB OS ディスク、1 x 200 GB メタデータ・ディスク

#### 1.1 IBM Cloud

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 Cloud 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

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」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

お客様は、本「クラウド・サービス」では、個人データ、センシティブ個人データ、または追加の規制要件の対象となるデータを含むコンテンツを保護するためのフィーチャーが提供されないことを認識しています。お客様がお客様のコンテンツにかかるデータを含める場合、お客様は、技術的および組織的なセキュリティー対策が保護対象のデータの性質および処理することにより提示されるリスクに対して適切だと判断した後、本契約に従ってかかるデータを処理するよう IBM に指示します。お客様は、IBM が、コンテンツに含まれているデータのタイプを把握していないこと、および「クラウド・サービス」の適合性や適用中のセキュリティー保護に関して評価を行えないことに同意します。

## 2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

保存ユーザー・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 暗号化フィーチャー、Transparent Data Encryption in HDFS 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。

「クラウド・サービス」では、当該クラスターと外部エンドポイントとの間のデータ伝送を SSL で暗号化します。

## 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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。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するものとします。

「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 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム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ーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・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 12 分の 1 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% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	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。

## 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、別個のオフ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。

- 「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」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利用が可能な「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。

## 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少なくとも 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「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 クラウド・サービスの有効期限

「クラウド・サービス」の満了または終了の前に、お客様は「クラウド・サービス」について提供された報告機能またはエクスポート機能を使用してデータを抽出することができます。

### 7.3 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の結果(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。