

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Information Server Enterprise Edition (以下「IIS EE」といいます。) on Cloud Managed サービス (以下「クラウド・サービス」といいます。) は、エンドツーエンドの情報統合機能を提供し、お客様による品質データの理解、管理、作成、保守、変換、および提供を支援します。本サービスはまた、任意の形式にデータを変換してあらゆるシステムに提供できるようにするデータ統合を提供します。IBM はインフラストラクチャー (ネットワーク、ストレージおよび計算リソース) を管理し、アプリケーションにフィックスを適用し、IBM ソフトウェア、インフラストラクチャーならびに適用されるセキュリティ管理およびプライバシー管理を維持します。

このサービスには以下のフィーチャーが含まれます。

- データを分析、クレンジング、監視、管理して、意思決定プロセスおよびビジネス・プロセスをサポートします。
- Information Governance Catalog の一貫性のあるビジネス・ポリシーおよびビジネス・ルールを作成、保守、監視して、信頼できるデータを構築します。
- 高性能な並列フレームワークを使用して、複数のシステムにわたるデータを統合します。また広範囲に及ぶメタデータ管理および DataStage への企業レベルの接続性をサポートします。
- DataStage Designer クライアントでジョブを設計し、DataStage Director クライアントでそれらのジョブを実行します。
- 企業全体にわたる情報を検索し、当該情報に対する洞察と理解を得て、Enterprise Search に関する企業のニーズをサポートします。

「クラウド・サービス」の各構成は、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図されたワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインです。実際の結果は、お客様のワークロードの特性により異なる場合があります。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

以下のオファリングの詳細および仕様は、IIS on Cloud Managed ユーザー・ガイド <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004> にあります。これらの構成は、随時改訂される場合があります。お客様に発行されるウェルカム・レターに、購入されたオファリングの正確な構成が記載されています。

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 2TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 5TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- IBM Cloud 環境内のベアメタルでホストされます。
- 10TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 並列処理のセットアップが認められます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップの計算ノードの数量に制限はありません。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 高可用性
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 2TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 高可用性
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 5TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- IBM Cloud 環境内のベアメタルでホストされます。
- 10TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 高可用性
- 超並列処理 (MPP) セットアップの計算ノードの数量に制限はありません。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 統合された高可用性および災害復旧 (HADR) マルチ・データセンター・ソリューション
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 2TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 4 時間の「目標復旧時間」およびほぼリアルタイムの「目標復旧時点」
- 年 1 回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。年 1 回を上回る頻度のテストおよび検証を別個の作業指示書に基づいて購入できます。

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 統合された高可用性および災害復旧 (HADR) マルチ・データセンター・ソリューション
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 5TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 4 時間の「目標復旧時間」およびほぼリアルタイムの「目標復旧時点」
- 年 1 回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。年 1 回を上回る頻度のテストおよび検証を別個の作業指示書に基づいて購入できます。

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- IBM Cloud 環境内のベアメタルでホストされます。
- 統合された高可用性および災害復旧 (HADR) マルチ・データセンター・ソリューション
- 10TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップの計算ノードの数量に制限はありません。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。
- 4 時間の「目標復旧時間」およびほぼリアルタイムの「目標復旧時点」

年 1 回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。年 1 回を上回る頻度のテストおよび検証を別個の作業指示書に基づいて購入できます。

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- 並列処理のセットアップが認められます。
- 超並列処理 (MPP) セットアップに対し 1 つの計算ノードに制限されています。追加のノードを別個の作業指示書に基づいて購入できます。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション (処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ

保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.5% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 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 (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「個別契約書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 クラウド・サービスの環境の更新

保守

月次保守時間枠内のインストールについて、「クラウド・サービス」の「重要」および「軽微」の更新ならびにパッチまたはそのいずれかを評価します。保守時間枠の 2 週間前に、IBM は、適用される「重要」および「軽微」の更新リストを、当該更新に関する簡単な説明と共に公開します。保守作業の時間帯に、「クラウド」サービスが利用できなくなることがあります。必要に応じて、IBM は、「クラウド・サービス」が、保守作業の時間帯に使用できなくなることをお客様にお知らせします。可能な場合、IBM は、保守作業による「サービス」の中断が月に 4 時間を超えないよう最小限に留めるものとします。IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small、Medium または Large) の使用許

諾が適用される環境の場合、2次データセンターにおいて、保守ダウンタイムの目標が45分以内に改善された月次保守が行われます。

お客様は、お客様のすべての「開発作成物」に関するテストおよび互換性、ならびに提案される更新と共に「クラウド・サービス」のお客様固有の使用について責任を負います。

お客様は、通知を受けた後で、「重要」および「軽微」の更新を延期するよう要求できます。IBMは商業的に合理的な努力を払って、お客様と更新の実装を調整します。「重要」更新の延期要求は最初の通知から30日以内に行う必要があり、「軽微」更新の延期要求は最初の通知から7日以内に行う必要があります。お客様は、IBMが「重要」更新を最初の通知から6か月以内に展開すること、および「軽微」更新を通知から45日以内に展開することを了承し、それに同意します。お客様が、IBMが開始した更新を「クラウド・サービス」に移すことができない場合、追加の月額料金が発生する可能性があります。

緊急時保守

「重要」および「軽微」の更新に加えて、IBMは、重要な脆弱性または規制要件に対処するためには緊急時環境更新が必要であり、定期保守時間枠まで待てないと判断する場合があります。この場合には、IBMはお客様への事前通知なく、任意の時点で環境を更新できます。

5.2 バックアップおよびリストア

Dev/Testに指定されていない環境については、定期設定されたファイル・システム・バックアップ(推奨ファイル)および定期(日次/週次/月次)データベース・バックアップが行われます。定期的に、バックアップ・ファイルはSpectrum Protect (IBM Cloud Object Storage)にアーカイブされ、最大28日間保持されます。Information Server Enterprise Editionではオンライン・バックアップがサポートされないため、調整された保守時間枠内にバックアップをスケジューリングし、実行する必要があります。お客様は月に2回まで、バックアップを要求できます。別個の作業指示書に基づき、追加の復元または毎日1回を上回る頻度のシステム・バックアップを実行できます。

さらに、IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small、MediumまたはLarge)の使用許諾が適用される環境の場合、データは、フルHADR統合ソリューションのデータセンター間で複製されます。

「スナップショット・バックアップ」は行われません。

5.3 LDAP ディレクトリー

スタンドアロンのIdentity Management(以下「IdM」といいます。)LDAPの構成は、この「クラウド・サービス」の一部としてプロビジョニングされます。さらに、IBMは、クラウド・ベースのLDAPサービスをお客様のオンプレミスの「アクティブ・ディレクトリー」(以下「AD」といいます。)と同期させるためにIdMの固有の機能を活用する資格を提供します。

オンプレミスのADに関する以下の同期アプローチは、プロビジョニングが完了し、環境がお客様に引き渡された後、要求を受けて実装することができます。

- a. お客様のオンプレミスADドメインの1つに保管された指定ユーザーの資格情報および属性と、「クラウド・サービス」のIdMドメインに保管された資格情報および属性との同期に対するサポート。
- b. 「アクティブ・ディレクトリー・フェデレーション・サービス」(以下、「ADFS」といいます。)による、お客様のオンプレミスADからのSecurity Assertion Markup Language(以下、「SAML」といいます。)認証に対するサポート。
- c. ユーザーが、「クラウド・サービス」のIdMドメインに対するSAML認証用のADFSによりお客様のオンプレミスADドメインで最初に認証を受ける、「IDプロバイダー」(以下、「IdP」といいます。)の認証に対するサポート。
- d. SAML認証用の「クラウド・サービス」のIdMドメインによりユーザーIDが要求される、「サービス・プロバイダー」(以下、「SP」といいます。)が開始するログインに対するサポート。

5.4 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「クラウド・サービス」へ接続するためにソフトウェア VPN 接続の利用を選択することができます。

- a. 本「クラウド・サービス」の一部として、1 つの VPN エンドポイント (ゲートウェイ) が構成されます。追加のエンドポイントについて別途見積もりを取ることができ、追加のサービス契約により追加可能です。
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity サービスでは、Site-to-Site IPsec VPN テクノロジーを使用します。

5.5 利用の制限および限度

Information Server のプログラマチック・インターフェースおよびクライアント・ユーザー・インターフェースについては、以下のとおりに、「クラウド・サービス」が制限されます。

- a. 「ユーザー・インターフェース」機能は、Information Server ユーザー機能への HTTPS アクセスに制限されます。
- b. Dev/Test に指定されていない環境については、IBM は、Information Server、WebSphere Application Server、または DB2 向けの個別のサーバー、OS レベル、およびアプリケーション管理コンソールへの直接アクセスを提供しません。
- c. 「Information Server Web サービス」のインターフェースは、HTTPS プロトコルを介した実行に制限されます。
- d. Dev/Test に指定されていない環境については、IBM は、本「クラウド・サービス」の一部として、Information Server のいずれの開発ツールへのアクセスも、それらに対するインターフェースも提供しません。IBM は、Information Server のカスタマイズ (開発作成物を含みます。) を、サポート・チケット・サービスにより管理対象環境へ展開する機能をお客様に提供します。

お客様は、以下のいずれのコンポーネントも機能も使用することはできません。

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (of IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (of IBM DB2)
- c. pureScale Feature (of IBM DB2)
- d. High Availability/Failover Hot Standby Configuration (of IBM DB2)
- e. Connection to IBM Process Center Express (of IBM Process Server Standard)
- f. IBM Process Center Standard、IBM Process Server Standard、および IBM Process Designer のお客様による使用は、「データ品質の修復プロセスおよびスチュワードシップ・プロセス」に制限されます。
- g. 「データ品質の修復プロセスおよびスチュワードシップ・プロセス」とは、お客様がデータ品質の修復や、以下のいずれかに該当するイベントに関連する Governance Assets のスチュワードシップを管理するプロセスおよびアクティビティを作成することのみ許可されていることをいいます。(1) 「クラウド・サービス」により取り込まれるイベント、または (2) 以下の IBM InfoSphere Information Server Programs、IBM InfoSphere DataStage、IBM InfoSphere QualityStage、IBM InfoSphere Information Analyzer、IBM Information Server on Cloud Data Quality、もしくは IBM DataStage on Cloud に取り込まれるイベント。「クラウド・サービス」が別のサービスのイネープリング・ソフトウェアとして記載されている場合は、IBM Process Center および IBM Process Server の使用ならびに IBM Process Designer は禁止されています。

5.6 災害復旧

IBM が「災害」を宣言した場合、IBM は、RTO および RPO に関する進捗状況を含めて、復元プロセスの状態を 1 時間ごとにお客様に連絡します。

IBM は、既存のサブスクリプションに基づいて、お客様の「クラウド・サービス環境」の復旧作業を実行するために、予想される RTO および RPO を提供します。

5.7 お客様の義務

- a. お客様は、クライアント・エンタープライズ・ネットワーク、VPN およびセキュリティー要件について知識のある、技術に関する単一の連絡先を提供します。
- b. お客様は、「仮想プライベート・ネットワーク (以下「VPN」といいます。)」のアンケートに記入し、注文を行った日 (以下「注文日」といいます。) から 60 日以内に返却して IBM のレビューを受けます。お客様が「注文日」から 60 日以内に必要な VPN アンケートを IBM に提供しなかった場合、IBM は、VPN アンケート情報を入手するため、お客様に引き続き連絡を取ります。記入済みの VPN アンケートが IBM に提供されると、IBM は、環境の VPN 構成の完了後にプロビジョニングの詳細についてお客様に通知します。これには数日を要する場合があります。
- c. お客様は、セキュリティーとネットワークを担当する管理者が、VPN 構成の構成および評価フェーズ中に、VPN セットアップを完了するために IBM と協力すべく対応できる状態にあることを確認します。
- d. お客様は、VPN 用に使用されるお客様のサイトにおける、ハードウェアおよびソフトウェアのあらゆる管理、保守、修正、構成およびテストに対して責任を負います。
- e. お客様は、実装中に VPN 構成を検証するためのユーザー受け入れテストに対して責任を負いません。
- f. お客様は、オンライン問題報告システム経由で VPN 構成に必要な変更を通知します。
- g. お客様は、ユーザーおよびグループが、「クラウド・サービス」の Information Server のソリューションに関係している場合には、すべての当該ユーザーおよびグループの定義、セットアップおよび保守に対して責任を負います。

5.8 開発作成物

「開発作成物」により、お客様は「クラウド・サービス」を構成し、「クラウド・サービス」アプリケーションに対してソフトウェア「開発作成物」を作成してお客様のビジネス要件を満たすことができます。「開発作成物」は、「クラウド・サービス」の使用において提供されるコンテンツであり、「クラウド・サービス」の一部ではありません。お客様は、すべての「開発作成物」の開発、管理、保守およびサポートの責任を負います。お客様は、「開発作成物」を作成するために、IBM か、IBM が書面で特別に権限を与えた第三者の請負業者と、別途契約を結ぶことができます。お客様は、かかる第三者の請負業者にこれらの条件を守らせる責任を負います。

- a. お客様が作成した「開発作成物」には以下の追加的な条件が適用されます。
 - (1) IBM は、本契約の条件を遵守するために「開発作成物」に関する設計文書、テスト計画、テスト結果およびオブジェクト・コードを精査した上で承認または拒否する権利を有しています。
 - (2) IBM はお客様に、IBM が指定した性能テストを実行するよう要求できます。お客様は、「クラウド・サービス」の導入前に十分な時間を設けて、かかる設計文書、テスト計画および結果、ならびにオブジェクト・コードを精査用に IBM に提供するものとし、また IBM が特定した問題の解決において IBM に協力するものとします。
 - (3) お客様は、ウィルス、トロイの木馬、サービス妨害およびその他の破壊的な技術や隠れ技術を含む、マルウェアが「開発作成物」に含まれるのを防ぐためのプログラムを実装して維持することに同意します。
 - (4) IBM は、セキュリティーの脆弱性もしくはマルウェア、またはその両方を見つけるために「開発作成物」を監視およびスキャンできるものとします。IBM は、「クラウド・サービス」環境から「開発作成物」を削除したり、当該のセキュリティーの脆弱性またはマルウェアの問題が解決するまで「クラウド・サービス」を停止したりできます。
 - (5) 「開発作成物」は、「クラウド・サービス」とは無関係に動作する第三者の市販ソフトウェア製品やパッケージ・ソフトウェア製品を含んだり、加えたりすることはありません。また、かかる第三者の市販ソフトウェアやパッケージ・ソフトウェアの追加は禁止されています。

- (6) お客様は、スタッフの研修を行い、サブスクリプションの期間中に「クラウド・サービス」と「開発作成物」を使って作業を行うのにふさわしい知識とスキル・レベルを備えたスタッフを維持する責任を負います。必要な研修や教育支援は、お客様が費用を負担します。お客様には相応の支援を受けて自らの必要な業務を遂行する能力がないと IBM が判断した場合、IBM は自らの判断で、IBM の専門サービス担当員が行う実地の知識移転活動に参加することをお客様に要求することができます。かかる知識移転活動は、IBM と IBM の関連会社間のものである場合を除き、お客様が費用を負担します。IBM は、お客様の要求を受けてお客様にかかる研修を追加料金で提供します。
 - (7) お客様、またはお客様のライセンサーは、「クラウド・サービス」でホストするために IBM に提供される「開発作成物」のあらゆる権利、権原、および権益またはライセンスを保持します。お客様は、「クラウド・サービス」でホストするためにお客様が「お客様の開発作成物」を IBM に提供するために必要なすべての権利を有していること、さらに「お客様の開発作成物」および「クラウド・サービス」を用いた IBM によるホスティングのいずれも、第三者の特許もしくは著作権を侵害していないことを、IBM に対して表明し保証します。
 - (8) お客様は、全世界にわたる無償で支払い済みの取り消し可能かつ再使用許諾可能なベースで、「開発作成物」に対するすべての権利およびライセンスを IBM に付与し、また IBM や IBM の従契約者が「開発作成物」をホストし、その他の方法で自らの義務を遂行するために必要な、すべての「開発作成物」に対する「必要な同意」を速やかに取得し、有効な状態に維持することに同意します。要求に応じて、お客様は、かかる権利、ライセンス、または「必要な同意」の証拠を IBM に提供するものとします。お客様がかかる権利、ライセンス、または「必要な同意」を速やかに取得し IBM に提供できないことにより、IBM の義務遂行に影響を及ぼす限りにおいて、IBM はかかる義務から免責されるものとします。本項において、「必要な同意」とは、「開発作成物」のプロバイダー、ライセンサーまたは所有者の所有権または知的財産権を侵害することなく、本「サービス記述書」の遂行上必要な範囲でのみ「開発作成物」に電子的その他の形式で、アクセスし、これを使用し、改変(二次的著作物の作成を含みます。)するための権利または使用許諾を IBM およびその従契約者に付与するために必要な同意、使用許諾または承認を意味します。
 - (9) お客様は、「開発作成物」を通じてお客様により導入されるコード、データおよびその他の作成物がセキュリティー・リスクを高めたりしないことや、本「サービス記述書」に対する修正や補足を通じて IBM が明確に同意する場合を除き、追加的な認定要件を必要としないことを保証します。上記のいずれも制限することなく、お客様は以下を行うものとします。
 - (a) セキュリティー・エクスポージャーを特定するためにすべての「開発作成物」について Web アプリケーションや静的コードの脆弱性スキャンを実行し、さらに (b) 「開発作成物」に含まれる、または「開発作成物」に関連して提供される脆弱性スキャンによって特定されたエクスポージャーの存在を書面により IBM に開示するものとします。
- b. お客様は、すべての環境で「開発作成物」をテストする責任を負います。
 - c. 「開発作成物」の作成やその他の統合されたコンポーネントの起動など、「開発作成物」を支援するために IBM が実行する追加的な作業は、IBM とお客様の間の別途作業指示書に記載することができ、またかかる作業指示書に記載された条件および料金に従って請求される別途料金が適用されます。

5.9 Dev/Test 環境の制限

「クラウド・サービス」が Dev/Test に指定されている場合、お客様は、非実稼働開発活動、品質保証、統合テスト、障害診断、内部ベンチマーキングまたはステージング活動の環境のみ使用することができます。IBM の管理システムのアクセスに加え、お客様と IBM との間で相互に同意し、お客様が指定した許可されたユーザーに対しても、追加の管理アクセスを付与することができます。

IBM は、Dev/Test 環境のアプリケーションが利用できないことが判明した場合は、「重大度 3」のサポート・ケースとみなし、有効な直近のバックアップの復元または再インストールにより、問題を解決します。

5.10 パフォーマンス・テスト

お客様は、「クラウド・サービス」が「開発作成物」によって修正され、第三者のサービスおよびお客様のその他のアプリケーションと統合されることを了承します。その結果、IBM は、パフォーマンスおよび応答時間を保証することはできず、また単独で責任を負うものではありません。お客様は、お客様が通常の事業活動に使用するため、お客様が何らかの形でその顧客にサービスを提供する際に使用するため、およびお客様が収益確保を支援する際に使用するため、またはそのいずれかのために、「クラウド・サービス環境」の発動前後に一部または全部のパフォーマンス・テストを実行する責任を負います。IBM は、サポート・サービスの一環として、パフォーマンスの問題解決について合理的な支援をお客様に提供します。

5.11 定義

「開発作成物」とは、お客様の事業要件を支援して、お客様のビジネス・プロセス・フローを実装することで「クラウド・サービス」を拡張し、特定のデータ必要量を管理し、お客様に特定の統合処理を提供するため、お客様、またはその許可された第三者が提供するソフトウェア作成物および構成をいいます。これは、お客様による「クラウド・サービス」の利用をカスタマイズするために作成されるソフトウェア・コード、データベース開発作成物、ジョブ、スクリプトまたはファイル(第三者のサービスまたはデータ・ソースへの統合を含みます。)を含みますが、これらに限られません。「開発作成物」は、お客様の責任です。

「アプリケーション」とは、原本ならびにそのすべての複製物または部分的複製物を含め、「クラウド・サービス」の基本機能を提供する IBM のソフトウェア製品をいい、IBM が提供し、お客様は「クラウド・サービス」を通じてアクセスが可能です。

「重要」とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「開発作成物」およびデータ修復が必要であると合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは「アプリケーション」の重要なバージョンアップなどがその一例になります。

「軽微」とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「開発作成物」およびデータ修復は必要ではないと合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは「アプリケーション」製品パッチの軽微な更新などがその一例になります。

「目標復旧時点」(「RPO」)とは、「災害」により IT サービスからデータが失われる可能性のある最大許容時間です。

「目標復旧時間」(「RTO」)とは、「災害」が宣言された後、継続的な事業の中断に伴う認められない結果を回避するために、事業プロセスを回復しなければならない目標時間およびサービス・レベルをいいます。