

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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。

1. クラウド・サービス

以下の基本機能は、下記の各ノード構成に含まれています。

- お客様は、JavaScript Object Notation (JSON) データベースである IBM Cloudant Data Layer ソフトウェアへのアクセスを受け取ります。このソフトウェアには、1 つの Cloudant RESTful API 経由でデータを保存して取得したり、クライアントやモバイルの SDK ライブラリー、組み込みのフルテキスト索引作成、マルチマスター・レプリケーション、MapReduce によるリアルタイム分析にアクセスする機能が組み込まれています。
- IBM は「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、IBM Cloudant Data Layer ソフトウェア・コンポーネントを 1 つのサーバーにインストールして構成します。各サーバーは、サポート対象の IaaS (Infrastructure as a Service) プロバイダーのデータセンターに配置されます。お客様は、IBM が定義するリストから IaaS プロバイダーおよびデータセンターの場所を選択することができます。
- お客様は、クラスターあたり少なくとも 3 つの「インスタンス」を取得する必要があります。IBM は、関連するサーバーを 1 つもしくは複数のクラスターに配置します。IBM は、その裁量により、システム・ワークロードを制御するために 1 つまたはそれ以上のロード・バランサーを構成します。

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

本「クラウド・サービス」は、IBM Cloudant Data Layer ソフトウェアを評価したいと希望するお客様を対象としています。

上述の基本機能に加えて、以下が適用されます。

- 「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。
- 本サービスの期間は最長 6 か月です。
- 当該期間中、お客様は、当該サービスを評価および非実稼働の目的でのみ使用することができます。

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

上述の基本機能に加えて、以下がこの「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

上述の基本機能に加えて、以下がこの「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、お客様は、お客様のアクティビティー専用のサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。このサーバーは、他のお客様と共有されることはありません。

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

上述の基本機能に加えて、以下がこの「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、お客様は、仮想インスタンスとして構成されるサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。この仮想インスタンスではハードウェアおよびネットワークのリソースを他のお客様と共有しますが、この仮想インスタンスはお客様専用です。

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

上述の基本機能に加えて、以下がこの「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに、お客様は、仮想インスタンスとして構成されるサーバー 1 台に対してアクセスを受け取ります。この仮想インスタンスではハードウェアおよびネットワークのリソースを他のお客様と共有しますが、この仮想インスタンスはお客様専用です。

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ます。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。

本「クラウド・サービス」は、「米国 - EU 間のセーフハーバー」の認証を受けています。

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。

4. 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 を合理的に支援しなければなりません。

可用性クレジットを受け取るには、「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、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」の請求に対する補償は、「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。

「クラウド・サービス」は、1 秒あたり 150 件以下の要求の要求率について、エラー率が所定分数間の全要求件数の 1% を超えた場合、「SLA」は満たされなかったものとみなされます。エラーは、500 より大きいか等しい応答コード(エラーがサービスの可用性または信頼性に関係するもの)を持つ要求です。

「ダウンタイム」には、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コンテンツもしくはテクノロジーの問題、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、お客様に起因するセキュリティー問題もしくはお客様によるセキュリティー・テスト、または第三者の Infrastructure as a Service プロバイダーが地域全体の障害を抱えている時間。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。

4.1 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 (「請求」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% 以上	0%

「契約月」における可用性	補償 (「請求」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% 以上、99.9% 未満	10%
95% 以上、99% 未満	25%
95% 未満	100%

*「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、「請求」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」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 25% の 「可用性クレジット」
---	---

5. テクニカル・サポート

「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。Cloudant Dedicated のお客様は、1 時間の応答時間で 1 日 24 時間 週 7 日電子メールによるサポートを受ける資格があります。

利用可能な時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、問題の優先順位および重要度、ならびにその他の「テクニカル・サポート」に関するご利用方法や手順に関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook の IBM Cloudant セクションに記載されています。

6. エンタイトルメントおよび課金情報

6.1 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購入しなければならないものとします。

6.2 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。

6.3 セットアップ料金

初回の 1 回限りのセットアップ料金は、リモートで提供されるセットアップ・サービスが注文された場合は、「取引文書」に規定された料率および支払条件で適用されます。

7. セットアップ・サービス

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

このセットアップ・サービスは、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、(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が含まれます。(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。) このリモートで提供されるセットアップ・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、お客様の「PoE」もしくは「取引文書」に記載された使用許諾の購入日、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 から通知された日から 90 日後に満了となります。

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

このセットアップ・サービスは、「アクティビティー」の実行に使用される最大 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、(1) ユース・ケースによる支援 (1 回限りのポイント・イン・タイムのデータ移動を支援するデータ移動のユース・ケースを含みます。)、(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 (ソース環境およびターゲット環境のセットアップ、およびデータ移動のユース・ケースに定義されるデータ移動を含みます。)、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「アクティビティー」といいます。) このリモートで提供されるセットアップ・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、使用許諾の購入日または「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。

8. 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、継続使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。

9. 追加情報

9.1 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。

9.2 データ保護

お客様が「クラウド・サービス」に「個人データ」を提供する場合、お客様と IBM の間では、お客様が「個人データ」の唯一のコントローラーとみなされ、お客様は、かかる「個人データ」を処理するプロセッサ (かかる用語は、EU 指令 95/46/EC で定められています) として IBM を指名するものとします。IBM は、本「サービス記述書」に従って「クラウド・サービス」を提供するために必要な範囲に限り、

かかる「個人データ」のみを処理します。IBMは、お客様があらゆる法的要件を満たすことについて、「個人データ」へのアクセスをお客様に提供することを含め、合理的な範囲でお客様に協力するものとします。お客様は、IBMが、米国に所在するIBMに対して国境を越えて「クラウド・サービス」に提供されたコンテンツ(あらゆる「個人データ」を含みます。)を処理できることに同意するものとします。IBMが「個人データ」の処理または保護の方法を変更し、当該変更によりお客様がデータ保護に関して適用される法規を遵守できなくなる場合、お客様は、IBMが当該変更を通知した日から30日以内に、影響を受ける「クラウド・サービス」を終了させることができます。

9.3 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。