

IBM Security Intelligence on Cloud

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、その許可ユーザーまたは「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

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

IBM Security Intelligence on Cloud オファリングは、IBM Security QRadar SIEM 製品に基づいて IBM クラウドから高度なセキュリティー・インテリジェンス・ソリューションを提供します。このオファリングにより、お客様は、オンプレミス環境およびクラウド環境から生成されるイベントの収集、相関関連付け、および保管ができるほか、オンプレミス上に展開された QRadar SIEM 製品で行われるとおりに、セキュリティーおよび脅威管理を実行できます。当該オファリングの一部として、IBM は 1 日 24 時間 週 7 日体制でインフラストラクチャー・モニタリングを提供し、最新のソフトウェア・レベルのパッチまたは重要なパッチが提供された場合にはそれらを適用します。

「クラウド・サービス」により、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で個人情報 (PI) と見なされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- 個人の名前
- 電子メール・アドレス
- ユーザー ID/ログイン名
- IP アドレス/MAC アドレス
- URL
- 地理位置情報
- デバイス ID およびシリアル番号

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。

1.2 オプション機能

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

ログ・イベントの収集と処理のための追加の 1000 EPS キャパシティーを提供するサービス・アップグレード。お客様はこのアップグレードについて、当該オファリングがサポートできる最大 EPS レベルを上限に、複数のユニットを購入できます。

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

ログ・イベントの収集と処理のための追加の 1000 EPS キャパシティーを提供するサービス・アップグレード (ただし、一時的な月数に限られます。)。お客様はこのアップグレードについて、当該オファリングがサポートできる最大 EPS レベルを上限に、複数のユニットを購入できます。この部分は、当該年の間の「スパイク (急増)」時のカバレッジを必要とするお客様が、一時キャパシティーのアップグレードによりこれらの要件を満たせるようにすることを目的としています。当該期間の終了時点で、これらの一時キャパシティーの増分はお客様の環境から削除されます。

1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

ストレージを追加することでデータ・ノード機能をアップグレードし、分析パフォーマンスを改善するサービス更新。

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。

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 に合理的な支援を行わなければなりません。

「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。「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また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、または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。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いて適用可能なものの中で最高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。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する単一月額料金の合算料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

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 (「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)
<99.5%	2%
< 98%	5%
< 96%	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、「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 250 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」 250 分 = 42,950 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.4% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

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」が、下記に従い、電子メール、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。「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、個別のオフ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	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 事業上の重大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。	1 時間以内 米国/カナダ以外の場合、24 営業時間以内	1 日 24 時間週 7 日
2	著しい事業影響 サービスのフィーチャーまたは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 米国/カナダ以外の場合、24 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 米国/カナダ以外の場合、24 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 米国/カナダ以外の場合、24 営業時間以内	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. **「1 秒あたりのイベント (EPS)」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。イベントとは、サーバー、アプリケーションまたはデバイスから生成されるログ・イベントのうち、特定目的のために処理することができるものです。お客様は、「証書 (PoE)」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」が収集または処理する 1 秒あたりのイベントの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。
- b. **「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。

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のか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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できます。

7. イネーブリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネーブリング・ソフトウェアが含まれます。イネーブリング・ソフトウェアに別個の付帯するご使用条件がある場合、本項で制限されるとおり、かかるご使用条件の期間も適用されます。矛盾が生じた場合、本「サービス記述書」の条件が、これらの付帯するご使用条件すべてに優先するものとします。お客様は「イネーブリング・ソフトウェア」のコピーを最大 10 件インストールして使用することのみ可能です。

8. 共通事項

8.1 クラウド・サービスの合法的利用

「クラウド・サービス」は、お客様のセキュリティー環境およびデータの改善についてお客様を支援するように設計されています。「クラウド・サービス」の利用は、さまざまな法律または規制に関わる場合があります。これには、プライバシー、データ保護、雇用、電子通信、および電子保管に関連するものが含まれます。「クラウド・サービス」は、合法的目的かつ合法的方法による場合にのみ利用可能です。お客様は、適用される法律、規則、および方針に従って「クラウド・サービス」を利用することに同意し、それらを遵守する一切の責任を負うものとします。お客様は、「クラウド・サービス」の合法的な利用に必要なすべての同意、許可、またはライセンスを取得するか、取得済みであることを表明します。

8.2 データの処理

「クラウド・サービス」に送信されたお客様のデータは、米国およびカナダで保管されます。

以下の国を拠点とする IBM の従業員および従契約者も、サポート提供の一部として「クラウド・サービス」に送信されたお客様のデータにアクセスすることができるものとします。

- 米国
- サウジアラビア
- インド
- オーストラリア
- 日本
- ベルギー
- コスタリカ
- ブラジル
- ポーランド
- アイルランド
- 英国
- カナダ