

## 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、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 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。

##### 1.1.2 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。

##### 1.1.3 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。

##### 1.1.4 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。

### 1.2 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

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「IBM SaaS」に関する「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。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティー対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、個人データが含まれるコンテンツを処理することができます。お客様は、本「クラウド・サービス」ではセンシティブ個人データや追加の規制要件の対象となるデータ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・フィーチャーおよび責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー・フィーチャーが実装されています。

「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。

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。

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。

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。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークと「クラウド・サービス」エンドポイント・ネットワーク接続ポイント間のデータ伝送中にコンテンツを暗号化します。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツを暗号化します。

本「クラウド・サービス」は、IBM プライバシー認定に含まれ、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トすることを選択した場合に、IBMの「Privacy Shield Privacy Policy」([http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) に掲載) が適用されます。

### 2.2 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。

### 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 7 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に関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・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 25% を超えないものとします。

#### 3.2 「高可用性」計画のサービス・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)
99.95% 以上	0%
99% 以上、99.95% 未満	10%
99% 未満	25%

\*「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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 200 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」 200 分 = 43,000 分	= 契約月における 99.54% の可用性につき 10% の「可用性」クレジット
合計 43,200 分	

### 3.3 「高可用性」のない計画のサービス・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)
99.5% 以上	0%
99% 以上、99.5% 未満	10%
99% 未満	25%

\*「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。

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	= 契約月における 99.42% の可用性につき 10% の「可用性」クレジット
<hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 合計 43,200 分	

## 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。含まれるテクニカル・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。

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	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 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	<b>著しい事業影響</b> 利用中に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	月曜から金曜の 営業時間

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
3	<b>軽度の事業影響</b> 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	<b>最小の事業影響</b> 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。
- 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か月に満たないデプロイメントまたは使用は按分計算されます。

### 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。

継続利用の場合には、「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 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネープリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネープリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネープリング・ソフトウェアを使用することができます。イネープリング・ソフトウェアは、以下の条件で提供されません。

イネープリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
IBM Data Server Driver Package v11.1	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument</a>
IBM Data Server Manager Enterprise v2.1	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument</a>
IBM Data Studio v4.1	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument</a>
IBM Database Conversion Workbench v4.0	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere Data Architect v9.1	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere DataStage v11.5	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument</a>
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer v11.5	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument</a>

IBM InfoSphere DataStage および IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer の場合は、当該「イネープリング・ソフトウェア」の使用は、以下のソフトウェア使用許諾および下記の追加制限により制限されます。

#### IBM InfoSphere DataStage

- 使用許諾:  
280 PVU という制限 (InfoSphere DataStage の「ライセンス情報」資料の定義どおり)
- 使用制限:  
お客様は、「クラウド・サービス」にデータを読み込むためにのみ InfoSphere DataStage を使用することができます。
- 以下は、InfoSphere DataStage の「ライセンス情報」資料に定義されている、追加の「禁止コンポーネント」です。  
DataStage のバランス最適化フィーチャー、DataStage サーバーのスタンドアロン・インストール、InfoSphere DataClick

#### IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- 使用許諾:  
同時ユーザー 2 名という制限 (InfoSphere DataStage and QualityStage Designer の「ライセンス情報」資料の定義どおり)
- 使用制限:  
お客様は、「クラウド・サービス」にデータを読み込むためにのみ InfoSphere DataStage and QualityStage Designer を使用することができます。
- 以下は、InfoSphere DataStage and Quality Stage Designer の「ライセンス情報」資料に定義されている、追加の「禁止コンポーネント」です。  
DataStage のバランス最適化フィーチャー、DataStage サーバーのスタンドアロン・インストール、InfoSphere DataClick

## 7.2 バックアップ

バックアップは、実稼働インスタンスについて毎日実行されます。IBM はお客様のデータのバックアップ・コピーを最大 2 日間保持します。お客様は、個々のユーザーによるデータの削除を防止するために、「クラウド・サービス」のセキュリティーを構成する責任を負い、当該データが削除された場合には、IBM には当該削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

## 7.3 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。カスタム・データ抽出サービスは、別個の契約に基づいて提供されます。