



本書は、英文「[Intel Tiber AI Cloud Services Agreement](#)」(英語)の日本語参考訳です。原文は更新される可能性があります。原文と翻訳文の内容が異なる場合は原文の内容が適用されます。

## インテル® Tiber™ AI クラウドのサービス・アグリーメント (以下「サービス・アグリーメント」)

本サービス・アグリーメントは、お客様の注文書およびインテルの[通商条件](#) (英語) (総称して「アグリーメント」) と組み合わせ、インテルがお客様にインテル® Tiber™ AI クラウド (以下、「サービス」) を提供する際の条件を規定します。

本サービス・アグリーメントに明記されている条件を読み、理解し、同意するまで、本サービス、または本サービスに関連してインテルが提供するマテリアルにアクセスまたは使用しないでください。お客様、またはお客様がその利益のためにサービスにアクセスまたは使用する団体が拘束されることに同意しない場合、またはお客様が代表する団体を拘束する法的権限を持たない場合、関連するサービスにアクセスまたは使用しないでください。「お客様」とは、サービスにアクセスおよび使用するお客様、お客様の雇用主、およびその他の組織を指します。お客様およびインテルはそれぞれ、本アグリーメントの「当事者」(総称して「両当事者」)です。

お客様は、Intel Corporation (または対応する注文書で定義されたインテルの組織) (「インテル」) とのアグリーメントに拘束されることを理解した上で承認、承諾、同意するものとします。本アグリーメントは、お客様がサービスに関連する [I Accept (同意)] (または同様の) プロンプトを選択したとき、有効な注文書で示された発効日、またはお客様が初めてサービスにアクセスまたは使用したとき (「発効日」) に発効するものとします。

1. **アグリーメント。** 上記で示したように、サービスにアクセスまたは使用するための限定的な権利がお客様に付与されるアグリーメントは、注文書、本サービス・アグリーメント、およびインテルの通商条件で構成されます。この点に関し、本サービス・アグリーメントは、通商条件の特定の条件を補足または置き換えることがあります。本サービス・アグリーメントに明示的に記載されていない限り、通商条件の条件が引き続き有効となります。本サービス・アグリーメントで別段定義されていない大文字で始まる用語は、通商条件および注文書に記載されている意味を持ちます。注文書、本サービス・アグリーメントおよび通商条件の間の条件に矛盾がある場合は、注文書の条件を優先するものとします。サービス・アグリーメントおよび通商条件の間の条件に矛盾がある場合は、サービス・アグリーメントの条件を優先するものとします。
2. **定義。**
  - 2.1. 「**関連会社**」とは、Intel Corporation を支配する、Intel Corporation により支配される、または Intel Corporation の支配下にあるあらゆる組織を意味します。「支配」とは、組織の議決権資本またはその他の議決権の 50% を超える、1 つまたは複数の仲介者を介した、直接的または間接的な所有権を意味します。
  - 2.2. 「**コンテンツ**」とは、注文書で指定されているように、[通商条件](#) (英語) で定められた意味を持ちます。
  - 2.3. 「**インテル**」とは、お客様に提出された請求書に記載されている Intel Services Division LLC またはインテルの関連会社を意味します。
  - 2.4. 「**マテリアル**」とは、通商条件で定められた意味を持ちます。
  - 2.5. 「**プラットフォーム**」とは、通商条件で定められた意味を持ちます。
3. **サービスへのアクセスおよび使用。**
  - 3.1. **サービスへの限定的なアクセス権。** 本アグリーメントの条件に従い、インテルは、有効な注文書で示されたサービスにアクセスおよび使用する個人的、限定的、非独占的、譲渡不可、サブライセンス不可、取消可能、費用負担の権利をアグリーメントの有効期間中にお客様に付与します。関連するマテリアルがある場合、インテルは独自の裁量により、購読したサービスに関連してお客様が使用する目的にのみ、お客様がマテリアルを利用できるようにすることがあります。
  - 3.2. **その他の権利なし。** 本サービス・アグリーメントで定められている場合を除き、契約によるか法律に基づいて生じるかを問わず、その他の権利、ライセンス、または利益は付与されません。その他すべての権利および利益は留保されます。

#### 4. サービスの可用性および救済策。

4.1. **サービスの可用性。**インテルは、商業的にリリースされた Xeon プロセッサのインスタンス上で提供されるサービスの可用性で 99.5% の可用性を提供するように努めています（「**Xeon サービスの可用性**」）。プラットフォーム・プロセッサ資産を通じて提供されるサービス、または追加のプラットフォーム・プロセッサ資産またはほかのプラットフォーム・プロセッサ資産を要求または呼び出すサービスは、商業的に合理的な努力に基づいてインテルにより提供されます（「**xPU サービスの可用性**」）。お客様は、商業的に合理的な努力に基づいて提供される xPU ベースのサービスが、お客様への通知なしに、中断される、またはエラーになる可能性があることを承認および同意するものとします。インテルは、計画外のダウンタイム時間（分単位）を暦月の合計時間（分単位）で割り、100 倍してサービスの可用性の割合を算出することにより、サービスの可用性を測定します。

4.1.1. インテルが Xeon サービスの可用性を提供できない場合の唯一の救済策は次のとおりです。

4.1.1.1. 99.0% ~ 99.5% の可用性の場合、10% のサービスクレジット。

4.1.1.2. 95% ~ 99% の可用性の場合、15% のサービスクレジット。

4.1.1.3. 95% 未満の可用性の場合、25% のサービスクレジット。

4.2. **除外事項。**上記の定めにかかわらず、以下はインテルのサービスの可用性に対してカウントされず、サービスクレジットも発生しません。

4.2.1. 定期メンテナンス。

4.2.2. サードパーティーのプラットフォーム。いかなる形でも、サービスが中断がインテル以外のサードパーティーのプラットフォームまたはサービスに関連している場合。

4.2.3. 不可抗力。不可抗力によりインテルのサービスを提供できない場合。

4.2.4. その他。お客様が商用ソリューションのデプロイ時に行った変更、追加、削除、またはお客様が課した要件の結果として、またはお客様の独自のワークロード、商用ソリューションへのアクセス、または使用の結果としてインテルのサービスを提供できない場合。

#### 5. メンテナンス。

5.1. **定期メンテナンス。**定期メンテナンスを実施する必要があるとインテルが判断した場合、インテルはかかるメンテナンスの 24 時間前にお客様に通知するように合理的な努力を行います。

5.2. **予定外のメンテナンス。**インテルは、必要に応じて、お客様への事前の通知なしに、インテルの独自の裁量により、サービスまたはプラットフォームで予定外のメンテナンスを実行する権利を留保します。合理的な範囲で、インテルはお客様にイベントの事前通知を提供するように努めます。インテルは、上記のサービスの可用性に関する確約の範囲内で、予定外のメンテナンスによるサービスの中断を扱います。

6. **サポート。**別紙 1 に、インテルが提供するサポートサービスを示します。選択したサポートサービスの特定のレベルは、特定の商用ソリューションに関連付けられた注文書に反映されます。選択したサポートのレベルに応じて追加費用が必要となる場合があります。

7. **義務なし。代理店なし。**インテルは、予告なくサービス、プラットフォーム、およびマテリアルを変更することがあります。本アグリーメントで別段示されていない限り、インテルは、お客様がサービスにアクセスまたは使用するためのサポート、更新、アップグレード、またはトレーニングを提供する義務を負いません。本アグリーメントに基づいて、代理店、フランチャイズ、パートナーシップ、合併事業、または従業員と雇用主の関係が意図または構築されることはありません。

8. **データ保護とプライバシー。**本アグリーメントの別紙 2 に記載されているように、お客様がインテル® Tiber™ AI クラウドにアクセスおよび使用するためにインテルが収集するすべてのデータには、インテルの標準の[データ処理アグリーメント](#) (英語) が適用されます。

9. **存続。**本アグリーメントに異なる規定がある場合でも、第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 4.2 項、第 5 項、第 8 項、第 9 項および第 10 項は本アグリーメントの終了後または満了後も存続するものとします。



10. 完全合意。本アグリーメントの条件は、サービスに関するお客様とインテルとの間の完全なる合意です。お客様は、本アグリーメントで規定されていない、インテルにより、またはインテルに代わって行われた、または与えられた声明、約束、表明、または保証に依拠していないことを承認するものとします。本項のいかなる規定も、詐欺または不正な虚偽表示に対する責任を制限または除外するものではありません。

## 別紙 1: 商用ソリューション・サポート・オプション

サービス・アグリーメントの本別紙 1 では、インテルの商用ソリューション・サポート・オプションを規定します。ここでは、お客様が利用できる 3 段階のサポートでそれぞれ提供されるサポートについて説明します。インテルは、商用ソリューションの標準サポートを追加料金なしで提供します。プラスサポートおよびプレミアムサポートは、商用ソリューションに関連付けられた注文書に示されているように、追加費用が必要なサブスクリプションで提供されます。

1. **定義。**本別紙において、通商条件の定義に加えて (またはその代わりに) 以下の定義が適用されます。
  - 1.1. 「**プラスサポート**」とは、下記の第 2.2 項で規定されている標準サポートの上位レベルの商用ソリューション・サポートを意味します。
  - 1.2. 「**プレミアムサポート**」とは、下記の第 2.3 項で規定されている最上位レベルの商用ソリューション・サポートを意味します。
  - 1.3. 「**重要度 1**」とは、ビジネスクリティカルまたはミッションクリティカルなソフトウェアまたはサービスの停止が継続する障害が発生する問題を意味します。商用ソリューションが機能しないのは商用ソリューションの障害が原因であり、手続き上の回避策は存在しません。
  - 1.4. 「**重要度 2**」とは、散発的な商用ソリューションの停止を引き起こす永続的で影響の大きな障害が発生する問題、またはエンドユーザーが一貫して遭遇し、商用ソリューションにより提供される結果のパフォーマンスや精度に重大な悪影響を及ぼす障害が発生する問題を意味します。
  - 1.5. 「**重要度 3**」とは、アクセスの部分的または重大ではない損失を含む障害、または商用ソリューションの結果のパフォーマンスや正確性を損なう障害が発生するが、エンドユーザーが回避策を講じることで引き続き機能する問題を意味します。
  - 1.6. 「**重要度 4**」とは、商用ソリューションの実際に使用されている機能が限定的またはまったく損なわれない、影響の少ない障害が発生する問題を意味します。重要度 4 は、将来の製品の機能拡張や変更に関する推奨事項を分類するために使用されることもあります。
  - 1.7. 「**標準営業時間**」とは、土曜、日曜、地方、連邦、およびインテルが定めている休日または営業停止期間を除く、8:00 から 16:59 (米国太平洋標準時) までの営業時間を意味します。
  - 1.8. 「**標準サポート**」とは、下記の第 2.1 項で規定されている基本レベルの商用ソリューション・サポートを意味します。
2. **サポート。**
  - 2.1. **標準サポート。**
    - 2.1.1. **提供方法。**標準サポートは、Intel.com のウェブチケットを利用して標準営業時間内に提供されます。
    - 2.1.2. **標準サポートの応答時間。**インテルは、商業的に合理的な努力を払い、重要度 1 ~ 4 レベルの問題に対する初期対応を 8 営業時間以内に行います。
  - 2.2. **プラスサポート。**
    - 2.2.1. **提供方法。**プラスサポートは、電話、チャットおよび Intel.com のウェブチケットを利用して標準営業時間内に提供されます。
    - 2.2.2. **プラスサポートの応答時間。**インテルは、商業的に合理的な努力を払い、次のように初期対応を行います。
      - 2.2.2.1. 重要度 1 レベルの問題は 4 営業時間以内。
      - 2.2.2.2. 重要度 2 レベルの問題は 6 営業時間以内。
      - 2.2.2.3. 重要度 3 および 4 レベルの問題は 8 営業時間以内。

- 2.3. **プレミアムサポート。**
  - 2.3.1. **提供方法。**プレミアムサポートは、電話、チャットおよび Intel.com のウェブチケットを利用して常時 (24 時間365日) 提供されます。
  - 2.3.2. **プレミアムサポートの応答時間。**インテルは、商業的に合理的な努力を払い、次のように初期対応を行います。
    - 2.3.2.1. 重要度 1 レベルの問題は 1 時間以内。
    - 2.3.2.2. 重要度 2 レベルの問題は 2 時間以内。
    - 2.3.2.3. 重要度 3 レベルの問題は 4 時間以内。
    - 2.3.2.4. 重要度 4 レベルの問題は 8 時間以内。
  - 2.3.3. **技術連絡担当者。**
    - 2.3.3.1. インテルは、両当事者間の継続的な技術連絡担当者として、1 人以上のテクニカル・サポート・スタッフを指名します。
    - 2.3.3.2. お客様は、インテルとの技術連絡担当者として、1 人以上のシニア・サポート・スタッフを指名します。
    - 2.3.3.3. 各当事者のそれぞれの技術連絡担当者は、当事者間のすべての技術的な問題についての主要な連絡窓口として機能します。
    - 2.3.3.4. お客様は、インテルのサポート・クラウド・システムでテクニカルサポートのリクエストを提出することによりチケットをオープンできます。
3. **除外事項。**商用ソリューションの場合、以下の状況では、お客様のサポートのレベルに関係なく、本アグリーメントに基づくサポートサービスを提供するインテルの義務は適用されません。
  - 3.1. インテルの独自の裁量により、インテルの仕様、利用規約と矛盾する、または本アグリーメントに違反する方法でインストール、使用、操作、またはデプロイされた場合。
  - 3.2. インテルまたはインテルから許可を受けた者以外により、改造または修理された場合。
  - 3.3. 要素、誤用、乱用、または不適切な環境での商用ソリューションの操作に起因する損失または損傷、不適切な電源、静電気、または外部ソースにより引き起こされた過度の干渉など、外部の要因により引き起こされた損害の修復が必要な場合。
  - 3.4. 行政主体または行政機関の規制の変更により変更が必要な場合。
  - 3.5. 商用ソリューションのドキュメントに実質的に準拠するための必要な変更を超えて、ソフトウェアまたはサービスのパフォーマンスに対する変更が必要な場合。
  - 3.6. お客様による商用ソリューションの移転、または元々商用ソリューションの一部を構成していないサードパーティーの機器、付属品、またはその他のデバイスの追加、削除、またはメンテナンスに関連する場合、またはそれらに起因する場合。
  - 3.7. 本別紙 1 で規定されているお客様に対するインテルのサポート義務の範囲外のサービスの場合。本アグリーメントおよび関連するサポートはお客様を対象としたものであり、お客様の顧客などを含む他者を対象としたものではなく、またその範囲に及ぶものでもありません。
  - 3.8. アグリーメントの有効期限が切れた場合、またはその他の方法で終了または一時中断された場合。
4. **カスタマーサポートのコールセンターとエスカレーション。**選択したサポートレベルに応じて、お客様の環境で発生している障害の初期解決を支援するため、インテルは電話サポートスタッフによる技術的な支援を提供します。可能であれば、お客様が、ほかのソフトウェアやテクノロジーではなく商用ソリューションを使用して、サンプルデータの収集、問題の切り分け、再現可能なテストケースの作成、ログの収集と問題の特定など、障害の初期調査を完了してください。インテルが障害を迅速に解決するのに役立ちます。

5. **障害の処理。**選択したサポートレベルに応じて、お客様は、インテルのサポート・クラウド・システムでリクエストを提出することによりトラブルチケットをオープンできます。障害がトラブルチケット追跡システムに入力されると、インテルのテクニカル・サポート・エンジニアにより、次の処理が行われます。
  - 5.1. 障害は、適切な情報とともにケース追跡システムに記録されます。
  - 5.2. 障害にケース番号が割り当てられます。この時点でトラブルチケットの重要度レベルが決定されます。
  - 5.3. ケース担当のテクニカル・サポート・エンジニアが割り当てられ、次のことを行います。
    - 5.3.1. お客様の質問に答えます。
    - 5.3.2. システムの使用に関するアドバイスを提供します。
    - 5.3.3. システムの構成を支援します。
    - 5.3.4. 必要に応じて回避策を提供することにより、障害の解決を支援します。障害を解決するために必要な場合は、ソフトウェア・パッチや不具合修正へのアクセスを提供します。

**別紙 2**  
**個人データの説明**

<b>主題: 個人データの処理の性質、目的、頻度、および期間</b>	<p>インテルは、以下の目的のために、必要に応じて個人データを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• インテル® Tiber™ AI クラウドの提供および管理。</li> <li>• 運用メンテナンスおよびサポート・アクティビティ。</li> <li>• 不正行為の検出および防止。</li> <li>• 個人データが処理され、匿名化されていない範囲での顧客および市場の分析とレポート。</li> </ul> <p>インテルは、上記の目的を達成するために必要な期間を超えて個人データを保持しません。</p>		
<b>データ主体の カテゴリー</b>	サービスのエンドユーザー		
<b>個人データの種類 (該当する場合、個人データの機密カテゴリーを含む)</b>	<p>処理される非機密の個人データの種類: 姓名、勤務先電子メールアドレス、雇用主の会社名、アプリケーション・プログラミング・インターフェイス (「API」) の主な使用状況のメトリクス (使用されている API、API 使用の回数と頻度)、およびソフトウェアとサービスのアクセスに関する使用状況のメトリクス。</p> <p>機密の個人データは処理されません。</p>		
<b>データフローの 地理的位置</b>	本アグリーメントに基づいてインテルが処理する個人データは、米国内に保管されます。		
<b>セキュリティ対策</b>	インテルは、従業員および下請け業者がこれらの条件を遵守する責任を負います。追加のセキュリティ・コンプライアンス要件が、アグリーメント、関連する付属書または作業明細書で指定されることがあります。		
<b>お客様により承認されたサブプロセッサー (副処理者)</b>	お客様は、以下にリストされているサブプロセッサー (副処理者) の関与を承認します。リストは適宜更新されます。		
	<b>サブプロセッサー (副処理者)</b>	<b>目的</b>	<b>処理の場所</b>
	NA		