

IBM Prescriptive Quality for Manufacturing

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、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Prescriptive Quality for Manufacturing によって、ユーザーは製造に関する問題の根本的要因をよりよく理解し、製造に関する問題を解決する際の助けとなるデータからの知見を適用することができます。

2. コンテンツおよびデータ保護

「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」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「クラウド・サービス」に変更が加えられた場合、IBM は必要に応じて「データ・シート」を更新します。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」(IBM による修正が反映されたもの)が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=A1CB8570C3DC11E6A98AAE81A233E762>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

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、<http://ibm.com/dpa> にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。

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 3 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ーに関する事故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 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 1 つにまとめられた月額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 (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)
98% 未満	2%
97% 未満	5%
95% 未満	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、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。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、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。IBM の IBM Software as a service support guide (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) には、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスが規定されています。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、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。

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。

- 「アイテム」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アイテム」とは、「クラウド・サービス」が処理、管理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中、「クラウド・サービス」が処理、管理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する各「アイテム」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。

本「クラウド・サービス」において、「アイテム」は、「クラウド・サービス」によりテスト、モニタリング、または制御されるプログラムで指定された変数です。

5.2 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

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 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

お客様は、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「クラウド・サービス」を単独で、または他のサービスや製品と組み合わせて使用してはなりません。核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいは「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こす可能性があるその他のあらゆる活動。

7.2 使用制限

定義:

- a. **「IBM SaaS 作成物」**とは「IBM SaaS」ユーザーの「IBM SaaS 作成物」リストに記載される作成物をいいます。「IBM SaaS 作成物」は事前に定義され、事前に構成されたさまざまな資料で、予測可能モデル、ビジネス規則、メッセージ・フロー、ビジネス・インテリジェンス・モデル、レポート、アクティブ・レポート、ダッシュボード、マスター・データ管理モデル構造、データ・スキーマを含みますが、これらに限定されません。
- b. **「資産」**とは、管理対象となる、あらゆる有形リソースまたは項目をいいます。これには、実稼働設備、施設、輸送機関、IT ハードウェアおよび IT ソフトウェアが含まれます。

お客様は、「クラウド・サービス」を使用して、「IBM SaaS 作成物」を変更するか、または「IBM SaaS 作成物」を新規作成することができます(以下総称して「カスタマイズされた IBM SaaS 作成物」といいます。)

「IBM SaaS 作成物」および「カスタマイズされた IBM SaaS 作成物」は、本「クラウド・サービス」と別個に使用することはできません。

お客様は、「カスタマイズされた IBM SaaS 作成物」に関していかなるサポート義務も負いません。「クラウド・サービス」の保証は、「カスタマイズされた IBM SaaS 作成物」には適用されません。

本「クラウド・サービス」は IBM Prescriptive Quality for Manufacturing Data とのみ併用できます。IBM Prescriptive Quality for Manufacturing Data は、お客様の「資産」に直接帰すことのできるデータ、またはコンテキスト・データを含む「資産」を分析するのに使用するデータです。

独自の判断を行使する代わりに、「クラウド・サービス」およびその「アウトプット」に依拠しないものとします。

「クラウド・サービス」により特定される留意事項は推奨目的であって、お客様または「IBM SaaS」のユーザーの専門家としての判断に代わるものではありません。「クラウド・サービス」のユーザー自身の経験に基づいて、考慮に入れるべき一連の対策が、「クラウド・サービス」で特定されたもの以外に存在する場合があります。

「クラウド・サービス」は、自らの職務の範囲内で行動する適格な要員を支援するためにのみ使用します。またこうした要員のみが「クラウド・サービス」の利用を許可されます。

「クラウド・サービス」には、推奨される各オプションに関連する代替オプションに関する情報は含まれません。こうしたオプションは包括的なプランの重要な構成要素であり、判断を下す際に慎重に検討する必要があります。