

IBM クラウド・サービス記述書

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmarterCloud

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス

お客様が注文することができる「クラウド・サービス」オファリング (基本オファリングおよび利用できるオプション機能を含みます。) については、以下に記載されており、「注文関連文書」で選択されておりとします。「注文関連文書」は、提供されている「見積書」およびお客様が受領し「クラウド・サービス」の開始日および期間、ならびに請求の開始時期を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmarterCloud

Standard ユーザーには、以下の機能が提供されています。

- Intelligent Operations Center (IOC) コンソール - メイン・インターフェース。このインターフェースにより、ユーザーはイベント、イベント・ステータス、地理空間情報 (GIS サービスとの統合が必要です。GIS サービスは「IBM クラウド・サービス」では提供されません。) を表示し、また、過去のトレンド分析に関するレポート、リソース導入を最適化するためのレポート、およびユーザーが選択した重要業績評価指標 (KPI) のレポートを表示することができます。
- ユーザーは各種イベントの時間および場所、またはマップ上で「IBM クラウド・サービス」により処理されるその他のデータに基づいて、分析の結果を表示することができます。
- ユーザーは、「IBM クラウド・サービス」で処理されるデータに基づいてイベントを引き出すことができます。
- ユーザーは IOC コンソールで取り込まれたイベントやデータについてレポートを表示することができます。
- 緊急対応イベントに合わせてユーザーがカスタマイズできる標準運用手順のテンプレートを提供します。
- ユーザーは、レポートに定義されている任意のイベント、KPI しきい値、または条件に対する標準対応を自動化するのに役立つ、標準運用手順を実行することができます。
- ユーザーは、市内のすべてのイベントにわたる情報の「概要」をまとめることができます。

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmarterCloud

Premium ユーザーは、IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmarterCloud の上記のすべての機能、および、以下の追加機能にアクセスすることができます。

- ユーザーは、KPI およびレポートを作成、変更することができます。
- ユーザーは、緊急対應用テンプレートを含む標準運用手順を作成、変更することができます。
- ユーザーは、管理インターフェースを介して「IBM クラウド・サービス」を管理することができます。
- ユーザーは、統合 API を経由して、お客様のシステムまたは第三者のシステムからデータをインポートすることができます。
- ユーザーは、時間と場所に基づいて、都市の各種イベントの相関関係特定する分析を構成することができます。
- ユーザーは、Citizens Collaboration Portal (以下に定義されます) でインターフェースを定義、管理できるほか、レポートを構成することができます。
- ユーザーは、システムへのユーザーの追加、ユーザー構成の変更、および、ユーザー・インターフェースへの新規画面の追加のためにサービス要求を提出することができます。

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmarterCloud

Consumer User は、Citizen Collaboration Portal を利用することができます。このポータルは、Consumer User による「IBM クラウド・サービス」への外部からのパブリック・アクセスを可能にする専用インターフェースです。Consumer User はサービス要求をサブミットし、それぞれの要求の状態を表示できるほか、Citizen Collaboration Portal を通じてレポートを表示することができます。Consumer User は、IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmarterCloud or IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmarterCloud の機能にアクセスすることはできません。

2. セキュリティーの内容

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを公開し、かつ IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育研修を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については1年ごとに審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

クライアント・データに対するアクセスは、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当者によってのみ許可されます。IBM サポート・スタッフは、中間「ゲートウェイ」管理ホストに二要素認証を使用します。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャネル接続は暗号化されます。クライアント・データへのアクセス、およびホスティング環境へのデータ転送またはホスティング環境からのデータ転送は、すべて記録されます。IBM IOC データ・センター内では WIFI は一切使用しません。アクセス制御ログは、定期的に監査されます。終了手順および雇用変更手順が設定され、これにはアセットの返却およびアクセス権の削除が含まれます。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システム・リソース (OSR) およびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、実施前に IBM セキュリティー・スタッフが個別に審査します。IBM データ・センター・リソースは、IBM スタッフが1日24時間週7日、監視します。潜在的なシステム・セキュリティー危険度の検出および解決を支援するために、内部および外部の脆弱性スキャンを権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的の実施します。マルウェア検出 (アンチウィルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止) システムは、IBM データ・センター全体にわたり適切に設置されています。IBM のデータ・センター・サービスは、公共ネットワーク上のデータ伝送についてさまざまな情報伝送プロトコルをサポートします。これには、HTTP/SFTP/FTP/S/MIME、サイト間 VPN などが含まれます。オフサイトで保管されるバックアップ・データは、転送前に暗号化されます。

2.4 アクティビティーの記録

システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェアおよびネットワーク・インフラ・デバイスについて技術的に可能な場合、IBM のチームは、そのアクティビティーのログを保持します。改ざんの可能性を最小限に抑え、集中型分析、アラートおよびレポートを可能にするために、アクティビティーは中央ログ・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を見つけ出すために、ログはリアルタイムに、また、定期的な分析レポートによって分析されます。運用スタッフは異常に関するアラートを受け、必要に応じて1日24時間週7日、オンコールのセキュリティー・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 物理的セキュリティー

IBM は、データ・センター・リソースに対する許可されていない物理的アクセスを制限するように設計された物理的セキュリティー基準を保持します。IBM データ・センターには、制限されたアクセス・ポイントだけが存在します。これらのアクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所有することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。火災、洪水、地震、爆発、暴動、およびその他の自然災害または人為的災害による損傷に対して物理的保護が適用されます。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。装置の搬入および撤去については、記録されます。

2.6 遵守

業界標準監査 SSAE 16 (以前の SAS 70 Type II)、または同等の監査が、実稼働データ・センターで1年ごとに実施されます。IBM のチームは、IBM の事業アクティビティーの遵守に関してセキュリティーおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティー・ポリシーの遵守を確認するために、IBM のチームは評価および監査を定期的の実施します。全従業員のセキュリティー教育および意識向上のための研修を、IBM の従業員およびベンダーの従業員は1年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は自身の業務目標および責任について再認識します。

3. サービス・レベル目標

本「Cloud Service」に対するサービス・レベル目標は以下のとおりです。

- 予定された定期保守時間帯以外の可用性: 99.5%
- Web ページ・アクティビティが起きていることを示す最大応答時間: 5 秒

サービス・レベル目標は目標であり、お客様に保証するものではありません。IBM は、サービス・レベル目標を満たさない場合でも、お客様に返金、割引、またはその他の救済措置を行うものではありません。

4. ライセンスおよび課金情報

4.1 課金単位

「IBM クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に記載された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- 「同時ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「クラウド・サービス」にアクセスしている 1 人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、「注文関連文書」の「証書 (PoE)」部分に記載された課金期間中に何らかの手段により直接的または間接的に (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを介して) 「クラウド・サービス」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数の使用許諾を取得しなければなりません。

4.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「注文関連文書」に記載されます。

4.3 1 か月に満たない期間の料金

「1 か月に満たない期間の料金」は、日割りで計算されます。「1 か月に満たない期間の料金」は、IBM がお客様に対して「クラウド・サービス」オフリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

5. 期間および更新オプション

5.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定されるお客様が「クラウド・サービス」にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。かかる期間および課金は、オフリングが完全にプロビジョニングされるまで、つまり、エンド・ユーザーが「クラウド・サービス」にアクセスする前にデータ・ロードおよび構成が終了されるまで、開始されません。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日を確認します。お客様は、期間中、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを上げることができます。IBM は、「注文関連文書」でその利用レベルの変更を確認します。

5.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

5.2.1 自動更新

お客様の「注文関連文書」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」期間を終了させることができます。IBM または「IBM ビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる期間は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかで自動更新されます。

5.2.2 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は期間終了後も引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」の利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は、90 日前までに、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「クラウド・サービス」の解約を要請する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

5.2.3 更新必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」であると付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、お客様の IBM 営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

6. 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」およびイネープリング・ソフトウェア (該当するほう) に対して、「クラウド・サービス」の期間中に提供されます。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」に含まれ、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。テクニカル・サポートが有効である間、以下を提供します。

- a. IBM は、お客様の日常的なハウツーに関する質問のほか、コード関連機能の事故の調査についてお客様を支援します。
- b. IBM はお客様を担当する IBM サポート・センターの通常営業時間 (IBM が公表する基本シフト時間) に、Web ベースのサポート・ポータルを通じて、電子的な問題報告と電話による支援を提供します。(本「サポート」は、お客様のエンド・ユーザーに対しては提供されません。) IBM は、重要度 1 に対する支援を、24 時間 365 日提供します。
- c. IBM は、問題の原因特定においてお客様を支援するために、お客様のシステムにリモート・アクセスする許可を求める場合があります。IBM がお客様の許可を得た上でシステムにリモート・アクセスする場合、お客様のシステムの保護およびシステム内のすべてのデータの保全是、お客様の責任とします。

テクニカル・サポートには、次のサポートは含まれません。1) アプリケーションの設計と開発に対するサポート、2) 所定稼働環境以外の環境におけるお客様のクラウド・サービスの使用に対するサポート、および 3) IBM が本「サービス記述書」に基づき責任を負わない製品およびサービスに起因する障害に対するサポート。

7. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」オファリングには、イネープリング・ソフトウェアが含まれることがあります。お客様は、「クラウド・サービス」期間において、文書に記載された方法による「クラウド・サービス」の使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・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる範囲内で、お客様は、サンプル・コードの二次的著作物を作成するための追加の権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該二次的著作物を使用します。イネープリング・ソフトウェアは、「サービス・レベル・コミットメント」がある場合にはそれに従い、「クラウド・サービス」のコンポーネントとして提供されます。ただし、それ以外の場合は、「現状有姿」のまま提供されます。

8. セーフ・ハーバー原則の遵守

IBM は、本「クラウド・サービス」について「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」および「米国 - スイス間のセーフ・ハーバーの枠組み」の遵守を決定していません。

9. 追加情報

9.1 データ収集

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」の使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できることを了解し、これに同意するものとします。IBM は、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整またはそのいずれかを目的として、「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集めるためにこうした情報収集を行います。お客様は、IBM およびその従契約者が、営業活動を行う地域で、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上記目的のために処理できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。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います。

9.2 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「クラウド・サービス」の恩恵を受けているとお客様がみなす場所にに基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「クラウド・サービス」の注文時に主に恩恵を受ける場所として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。