

## IBM Intelligent Operations Center 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、その許可ユーザーおよび「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 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。
- 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 Mobile User on Cloud

「モバイル・ユーザー」は、次の機能を除き、「標準ユーザー」の「機能」にアクセスすることはできません。

- 「モバイル」ユーザーは、読み取り専用アクセス用の Intelligent Operations Center コンソールにアクセスすることができますが、「モバイル」ユーザーが「標準運用手順」への以下の読み取り/書き込みアクセスを持っている場合は除きます。
  - Intelligent Operations Center コンソールを使用する「モバイル」ユーザーは「標準運用手順」のステップを開始、停止またはスキップすることができ、また有効な「標準運用手順」のステップにコメントや参照を追加できます。
- 「モバイル・ユーザー」は、ネイティブ・モバイル・アプリケーションなど IBM 提供のインターフェースまたは第三者の代替インターフェースを通じて、Intelligent Operations Center Programming Guide に定義される「アプリケーション・プログラミング・インターフェース」にアクセスできます。

#### 1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmarterCloud

- 「コンシューマー・ユーザー」は、サービス・リクエストを提出することができ、そのリクエストのステータスを表示することができます。
- 「コンシューマー・ユーザー」は、「標準ユーザー」の機能にアクセスすることはできません。

#### 1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- お客様は、Managed Object on Cloud を取得するための前提条件として、少なくとも 1 つの「標準ユーザー」を取得する必要があります。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object により、システムはデータを取り込み、オプションとして、プログラムで個別に特定される有形オブジェクトに対して対策を講じることができます。

- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud が特定のお客様のためにカバーする有形オブジェクト・タイプは、「取引」文書では「管理対象オブジェクト」と記載されます。
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud は、別料金のかからない「管理対象オブジェクト」以外のデータ・ソースも追跡できます。

## 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。

### 2.1 規制コンテンツ

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。

### 2.2 データの収集

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業者) から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「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収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従業者が、営業活動を行う地域において、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業者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。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業者からの要求に従うものとします。

## 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・アクティビティーが起こっ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、お客様に対してなんら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. テクニカル・サポート

IBM Client Success Portal (<https://support.ibmcloud.com>) を介して「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」を利用することができます。IBM 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を規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。「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	サポート時間内の目標応答時間
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

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
2	<b>著しい事業影響</b> 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
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
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

## 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. **「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、お客様の「PoE」または「取引文書」に記載された課金期間中に何らかの手段により直接または間接に（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」の最大数のエンタイトルメントを取得しなければなりません。
- b. **「許可ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても（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・サーバーを経由して）、何らかの方法により「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の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。お客様の「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」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」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。
- c. **「対象参加者」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クラウド・サービス」が管理または追跡するサービス提供プログラムに参加できる各個人または法人は、「対象参加者」です。お客様の「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」によって管理または追跡されるすべての「対象参加者」をカバーするため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。
- d. **「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、「IBM SaaS」により処理される、管理される、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、「IBM SaaS」により処理される、管理される、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。  
「クラウド・サービス」においては、「クラウド・サービス」により処理される、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する各固有の有形管理対象オブジェクトが「アイテム」になります。

### 5.2 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された1か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

### 5.3 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の範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

## 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があります。除外、「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. 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「クラウド・サービス・ユーザー」が、「クラウド・サービス」にリンクされた、または「クラウド・サービス」からアクセス可能な第三者の Web サイトまたはその他のサービスにコンテンツを送信する場合、お客様および「クラウド・サービス・ユーザー」はコンテンツの当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる送信は、お客様と第三者の Web サイトまたはサービスの間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。