

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

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。

1.1.2 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」にアクセスできません。

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- 「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。

1.1.4 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. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「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・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。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、DPA が適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の SaaS サポートの概要 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 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(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。
以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても (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・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」 へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「同時ユーザー」 は、いずれかの時点で、直接または間接のいかなる方法においても (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・サーバーを通じて)、 「クラウド・サービス」 に同時にアクセスするユーザーの数になります。複数回 「クラウド・サービス」 に同時アクセスしているユーザーは、1人の 「同時ユーザー」 としてカウントされます。
- 「適格参加者」とは、 「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個人または法人です。
- 「アイテム」とは、 「クラウド・サービス」 の利用により管理、処理される、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。

5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 第三者 GIS サービス統合

ベース・マップおよびジオコーディング・サービスを有効化するために、IBM Intelligent Operations Center on Cloud は、Geographic Information System (GIS) サーバーに接続されています。お客様は、GIS サーバーのプロバイダーから GIS サーバー・ライセンスを取得する責任を負うものとし、ライセンス情報を IBM に提供します。サポート対象の GIS サーバーのリストについては、IBM までご連絡ください。お客様はまた、GIS サーバーへの接続を維持管理する責任を負います。

6. オーバーライド条件

6.1 データの利用

両当事者間の「クラウド・サービス」基本条件の「コンテンツおよびデータ保護」項にいかなる矛盾する規定があっても、以下の条件が優先します: IBM は、お客様の「クラウド・サービス」の利用によって生まれるお客様の「コンテンツ」に固有のものである結果(以下「洞察」といいます。)や、お客様を特定できる結果を利用したり開示したりしません。ただし、IBM は、個人を特定する情報を削除し、追加情報を用いなければいかなる個人情報も特定の個人に結びつけることができないようにしたうえで、「クラウド・サービス」を提供する過程で、「コンテンツ」および「コンテンツ」に由来するその他の情報(「洞察」を除きます。)を使用できます。IBM は、研究、テスト、およびオフファリング開発の目的でのみ、このデータを使用します。