

IBM クラウド・サービス記述書

Watson Analytics

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

「クラウド・サービス」オファリングは以下に記載されています。その一部については、使用許諾されたオファリングの「注文関連文書」で指定されています。「注文関連文書」は、提供されている「見積書」および「クラウド・サービス」の開始日および期間を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。請求は、「クラウド・サービス」のプロビジョニング後に開始されます。

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics は、クラウドでの統一されたアナリティクス・エクスペリエンスを提供し、ユーザーが、それぞれのビジネスに影響を及ぼす要因に専念できるように支援します。データ・アクセスおよび予測分析の手順を自動化することにより、「IBM クラウド・サービス」は隠れたパターンと関係を特定および説明し、その状況に至った理由について理解を深めます。

「クラウド・サービス」オファリングには、以下の機能が含まれます。

- ユーザー・エクスペリエンスへの関与 – ユーザーがデータを理解したり、データと対話したりできる形式でのデータや洞察の提示。
- データ・ディスカバリー – 視覚的にデータを探り、データと対話してパターンを発見し、洞察を導き出します。
- ガイド付き分析ディスカバリー – 統計上の相関とキー・ドライバー・アナリシスを自動的に実行する組み込みの予測分析。
- 自然言語ダイアログ – 一般的ビジネス用語を使用したキーワード方式の英語インターフェースによるデータとの対話。
- モバイル・ファースト – 外出先で分析できるように、タブレット・デバイス用に最適化。
- データ・アクセス – お客様の分析用のデータに自動的にアクセスした後、そのデータの準備態勢を独自にスコア付けします。その際、結果を損なう可能性のあるデータの問題に焦点を当てます。

1.2 フリーミアム層によるアクセス

「クラウド・サービス」により、ユーザーは、このサービスに無償でアクセスすることができます (以下、「フリーミアム層」といいます。)。ただし、以下の使用制限が適用されます。

- シングル・ユーザー環境
- 100,000 行未満および 50 列未満の .xls、.xlsx または .csv の個別ファイルをロードして分析します。
- 500MB のストレージ総容量 (ただし、ストレージには、クラウド環境へロード済みのソース・ファイルおよびアプリケーション内で作成済みのコンテンツが含まれます。)
- PDF としてのオブジェクトのみをエクスポートします。

かかる制限を超える使用を希望されるお客様は、Watson Analytics Personal Edition をサブスクライブする必要があります。

1.3 IBM Watson Analytics Personal Edition

IBM Watson Analytics Personal Edition は、以下の機能が組み込まれたシングル・ユーザー環境です。

- 1,000,000 行以下および 256 列以下の .xls、.xlsx または .csv のファイルをロードします。
- 2GB のストレージ総容量 (ただし、データ・ストレージには、クラウド環境へロード済みのソース・ファイルおよびアプリケーション内で作成済みのコンテンツが含まれます。)
- PPT ファイル形式でエクスポートします。

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、情報セキュリティ・チームを保有し、また、プライバシーおよびセキュリティに関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、IBM データ・センターをサポートする要員に対し、プライバシーおよびセキュリティに関する研修の受講を要求します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については年 1 回、審査し、再評価します。IBM のセキュリティに関する事故は、包括的な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、必要に応じて、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当員によってのみ許可されます。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。本「クラウド・サービス」をサポートする IBM データ・センター内では、WIFI の使用は禁止されています。

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。IBM はデータ・センターを 1 日 24 時間週 7 日体制で監視します。潜在的なシステム・セキュリティ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実施します。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

IBM は、アクティビティーを記録する機能があり、そのように構成された、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・デバイスに関して、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。異常な行動を検出するために、ログはリアルタイムで、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・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

IBM は、IBM データ・センター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基準を保持します。データ・センターには制限されたアクセス・ポイントのみが存在し、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・バッジのみを所持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。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。

2.6 遵守

IBM はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティ、ならびに監督/実施)に一致することを年 1 回証明します。IBM は、業界基準の SSAE 16 監査(または同等の監査)を、実稼働データ・センターで年 1 回実施します。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティ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・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的実施します。IBM の従業員およびベンダーの従業員は、全従業員向けのセキュリティおよび意識向上研修を年 1 回受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティ義務を果たすために、従業員は年 1 回、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・コミットメント

IBM は、「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。お客様は、SLA が、お客様に対する保証としないことを了承します。本 SLA は、「クラウド・サービス」の「フリーミアム層」には適用されません。

3.1 定義

- a. 「可用性クレジット」とは、IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. 「請求」とは、SLA に基づいて、お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. 「契約月」とは、その月の初日の午前 12 時(米国東部標準時)から当該月の末日の午後 11 時 59 分(米国東部標準時)までを基準とする期間における各 1 か月をいいます。
- d. 「ダウン時間」とは、「クラウド・サービス」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる時点で「クラウド・サービス」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「クラウド・サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - (1) 保守のための定期的な停止または発表された停止。
 - (2) IBM の管理の及ばない事象または原因(例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
 - (3) お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - (4) 「クラウド・サービス」にアクセスするための必要なシステム構成およびサポートされているプラットフォームの要件をお客様が満たさない場合。
 - (5) IBM がお客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. 「事象」とは、「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。
- f. 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

3.2 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「クラウド・サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット(以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。)を記録しなければなりません。お客様は「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」が生じた「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「契約月」において達成した「サービス・レベル」に基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「クラウド・サービス」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

3.3 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	「可用性クレジット」 (「請求」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)
99.0% – 99.75%	2%
95.0% – 98.99%	5%
95.0% 未満	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を控除し、それを(c)「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。

例: 「契約月」における「ダウン時間」が 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 – 予定外の「ダウン時間」 500 分 = 42,700 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 98.8% の「達成したサービス・レベル」に対する 5% の「可用性クレジット」
---	--

3.4 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA は、IBM のお客様のみが利用可能であり、「クラウド・サービス」に関するお客様のユーザー、ゲスト、参加者および許可された招待客によって行われる請求、ならびに、IBM が提供する β 版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働使用である「クラウド・サービス」にのみ適用します。SLA は、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- 「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。「許可ユーザー」とは、「クラウド・サービス」へのアクセスが認められた特定の個人を意味します。お客様は、「注文関連文書」に定める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「クラウド・サービス」オファリングにアクセスする「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する必要があります。ある「許可ユーザー」のためのエンタイトルメントは、その「許可ユーザー」に固有のものであり、共有することはできず、かつ、「許可ユーザー」のエンタイトルメントを別の人に永続的に移転する場合を除き、再度割り当てることはできません。「プログラム」から一連の命令、手続またはアプリケーションの実行を要求するコンピューティング・デバイス、実行のためにそれらを受け取るコンピューティング・デバイス、もしくは「プログラム」に管理されるコンピューティング・デバイスは、「プログラム」とは別個の「ユーザー」とみなされ、かかるデバイスがあたかも 1 個人であるかのようにエンタイトルメントが必要になります。
- 「ギガバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます(1,073,741,824 バイト)。「クラウド・サービス」にロードされたデータ・セットの圧縮されていないサイズを測定するのに「ギガバイト」が使用されます。課金期間中の任意の時点で「クラウド・サービス」によってホストされる「ギガバイト」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するものとします。

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」オファ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。「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。IBM が「クラウド・サービス」に追加の層を提供する場合、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、書面により要求することにより、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限を有するものとし、「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 更新が必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」と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」に対して新規のサブスクリプション期間を発注し、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・サポートはサブスクリプション期間中、「クラウド・サービス」に対して提供されます。別個のオフ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・サポートの情報は、「IBM SaaS サポート・ハンドブック」に記載されています。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能を実行することができない、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り業務上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	1 日 24 時間週 7 日
2	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの機能が著しい使用制限を受けているか、または、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	月曜から金曜の営業時間
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用でき、業務上、重大な影響がないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

7. 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。

8. 追加情報

8.1 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基きます。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。

8.2 個人医療情報取り扱いの禁止

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

8.3 Cookie

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以上の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。

8.4 コンテンツの破棄

IBM は、以下の条件に基づいて、お客様のデータを破棄します。

- 「フリーミアム層」のユーザーについては、「フリーミアム」アカウントが非アクティブになってから 90 日後。
- Personal Edition ユーザーについては、「クラウド・サービス」契約期間の満了時もしくは解約時、またはお客様の要求を受けての早期終了時。