

## IBM Decision Optimization 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」を規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーまたは「クラウド・サービス」の受益者をいいます。

### 1. クラウド・サービス

IBM が提供する「クラウド・サービス」は以下に記載されています。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。

「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。

- オンプレミス・インフラストラクチャーのインストール、導入、および保守の負担なしに、最適化モデルを解決する。
- 最適化モデルをドラッグ・アンド・ドロップして、ログおよびソリューションを解決し、表示する。
- エンタープライズ・アプリケーションに最適化機能を組み込む – 最適化モデルのソリューションおよびログの送信、解決、および取得を自動化するために、REST API を使用することができます。
- 最適化モデルのさまざまなタイプの解決をサポートする。
  - フォーマットを .lp、.mps、.sav と指定した最適化モデル (オプションとして .prm ファイルが付随)。
  - フォーマットを .mod と指定した最適化モデル (オプションとして .dat ファイルが付随)。
  - デフォルト実行構成ファイルおよび 1 つ以上の .mod ファイルを伴う、OPLPROJECT ファイルを指定した最適化モデル (オプションとして .dat または .ops ファイルが付随)。

#### 1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A により、お客様は、6 コアおよび 28GB RAM の性能を備えた仮想マシンのマルチテナント共有プールで最適化モデルを解決することができます。アップロード最大ファイルサイズはファイルごとに 1GB、およびキュー内の最適化モデル最大 5 の制限が適用されます。

#### 1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B により、お客様は、10 コアおよび 60GB RAM の性能を備えた仮想マシンのマルチテナント共有プールで最適化モデルを解決することができます。アップロード最大ファイルサイズはファイルごとに 1GB、およびキュー内の最適化モデル最大 5 の制限が適用されます。

#### 1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A により、お客様は、6 コアおよび 28 RAM の性能を備えた仮想マシンのマルチテナント共有プールで最適化モデルを解決することができます。アップロード最大ファイルサイズはファイルごとに 1GB、およびキュー内の最適化モデル最大 5 の制限が適用されます。

#### 1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B により、お客様は、10 コアおよび 60 RAM の性能を備えた仮想マシンのマルチテナント共有プールで最適化モデルを解決することができます。アップロード最大ファイルサイズはファイルごとに 1GB、およびキュー内の最適化モデル最大 5 の制限が適用されます。

#### 1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A により、お客様は、14 コアおよび 252 GB RAM のスペックのベアメタル・マシンで最適化モデルを解決することができます。アップロード最大ファイルサイズはファイルごとに 1GB、およびキュー内の最適化モデル 50 の制限が適用されます。

## 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、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 の従業員に伝えてこれを保持しています。IBM は従業員に対して、1年に1回のプライバシーおよびセキュリティに関する研修を要求します。IBM セキュリティー・ポリシーは、業界プラクティスおよび IBM のビジネス要件に基づいて、1年に1回再検証されます。セキュリティに関する事故は、包括的な事故対応手順に基づいて処理されます。IBM は、IBM データ・センターで許可されている要員のみに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。これには制限対象やモニター対象のアクセス・ポイントが含まれます。訪問者は入場時に登録を行い、施設内にいる間は付添人が同行します。

### 2.2 アクセス制御

IBM の許可スタッフは、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。「IP ブロック」を使用して、米国が指定した禁輸国の既知の感染したインターネット・サイトおよびユーザーによるアクセスを防ぐことができます。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。

*「クラウド・サービス」では、お客様のネットワークのアクセス・ポイントと IBM ネットワークとの間のインターネットを介したデータ伝送中に、コンテンツの暗号化を行います。*

*「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツの暗号化は行われません。*

### 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、アプリケーション・ソフトウェア、およびファイアウォール規則の変更は、IBM の変更管理プロセスに基づいて処理されます。ファイアウォール規則の変更は、導入前に IBM セキュリティー・スタッフが審査します。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認定管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出システム(アンチウイルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止)は、すべての IBM データ・センターで使用されています。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

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・リポジトリでリアルタイムに記録されます。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 遵守

本「クラウド・サービス」オファリングは、「米国 - EU 間のセーフ・ハーバー」の認証を受けていません。

IBM は、IBM 情報セキュリティ・ポリシーを遵守するために、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、「クラウド・サービス」を提供するために使用する特定の SoftLayer データ・センターに対して年次 SOC II 認定を維持します。IBM の SOC II 審査では、SoftLayer データ・センターが実施している物理的施設の運用方法についてセキュリティ、可用性およびプロセス整合性を監査します。要求に応じて、お客様およびその監査人に監査レポートを提供します。

### 3. 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」が、下記に従い、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。「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、個別のオファリングとして提供されるものではありません。

利用可能時間、オンライン問題報告システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳細情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook 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	<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って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	<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	月曜から金曜の営業時間
3	<b>軽度の事業影響</b> サービスまたは機能を使用でき、業務上の重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	<b>最小の事業影響</b> 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

### 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、「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。

- 「時間」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様の「証書 (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」が処理する「時間」の全部または一部の総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。
- 「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、特定の構成の「クラウド・サービス」へのアクセスです。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび使用することが可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得する必要があります。

#### 4.2 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、按分ベースで算定される場合があります。

#### 4.3 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。課金期間中に使用された合計時間数は、1 時間に満たない部分を切り上げて算出されます。

#### 4.4 オンデマンド料金

「取引文書」に明記されるオンデマンド料金は、お客様がオンデマンド部分のアクティブ化を要求した場合に適用されます。

以下のオンデマンド・オファリングは、「時間」を課金単位として入手することができます。IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A および IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand

Tier 1B お客様は、請求期間中に「クラウド・サービス」を使用した「時間」の全部または一部の総数に対して課金されます。請求期間中に使用された合計時間数は、1時間に満たない部分を切り上げて算出されます。

## 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、「PoE」に文書化されるとおりに、「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。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」の利用レベルを引き上げることができます。また、当該引き上げは「取引文書」で確認されます。

### 5.2 期間更新オプション

「取引文書」には、「クラウド・サービス」期間の更新について、以下のいずれが適用されるかが明記されます。

#### 5.2.1 自動更新

更新が自動の場合、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面により終了を通知している場合を除き、「クラウド・サービス」では「取引文書」に記載された期間 (1 年間または期間満了になる期間と同期間のいずれか) で自動的に更新されます。

#### 5.2.2 請求の継続

請求が継続する場合、お客様は期間終了後も引き続き「クラウド・サービス」にアクセスすることができます。そ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 日前までに解約通知を書面で行う必要があります。お客様には、解約月の月末まで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

更新タイプが「終了」と付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間の満了時に終了し、お客様のアクセスは終了します。期間満了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は新しいサブスクリプション期間を注文する必要があります。

## 6. 共通事項

場合により、税金は、「クラウド・サービス」に関する利益を享受している場所において適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、お客様の注文に記載される事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、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。