

## IBM Operational Decision Manager 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

IBM Operational Decision Manager on Cloud は、ビジネス・システム内およびビジネス・システム間の意思決定を有効に自動化するための包括的な決定管理プラットフォームを提供する Software as a Service (SaaS) ソリューションです。

「クラウド・サービス」は、3つの異なるサイズ構成で利用可能です。各インスタンスは、1時間ごとのビジネス意思決定の平均として表される指定されたパフォーマンス・レベルで構成されます。以下の「クラウド・サービス」オファリングはこれらの「SaaS 特定オファリング条件」の対象です。

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

基本機能には以下が含まれます。

- a. 「稼働環境」 - 「クラウド・サービス」には、専用開発、テストおよび実働ランタイムの環境での単一インスタンスが含まれます。
- b. 「クラウド・サービス Web サイト」 - 「クラウド・サービス」には、ユーザーが「クラウド・サービス」を構成および管理するための稼働環境および管理機能にアクセスする Web サイトが含まれます。
- c. 「電子メール通知」 - ユーザーの「クラウド・サービス」へのアクセスおよびパスワード変更について知らせる通知機能であり、また、管理者には「クラウド・サービス」の状況や定期的な変更を通知します。
- d. 「毎日の自動オンライン・バックアップ」 - クラウド・サービスは、「クラウド・サービス」の自動リカバリーに使える毎日のバックアップを実行します。バックアップは暗号化され、異なるデータセンターの場所で保管されます。
- e. 「お客様のコンテンツのエクスポート」 - お客様のコンテンツを「クラウド・サービス」からエクスポートして、お客様が選んだ場所にお客様の費用負担で保存できるようにするエクスポート機能。
- f. 「自動監視およびリカバリー」 - 「クラウド・サービス」の可用性をモニターし、応答不能またはアクセス不能になった場合はリカバリーを実行します。
- g. 「アカウント管理者」 - 「アカウント管理者」は、ユーザーによる稼働環境へのアクセスを管理したり、ユーザーの役割を割り当てたり、削除したりするために稼働環境にアクセスできる、ユーザー・ログインとパスワードを持っています。複数のユーザーに「アカウント管理者」のアクセスを付与できます。

#### 1.1 オプション機能

##### 1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional サービスには、最大5名の開発者（「加入者の連絡先」）に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。「加入者の連絡先」にはナレッジ・ライブラリー品目への1日24時間週7日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質疑応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。「加入者の連絡先」は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む ODM on Cloud に関して支援を要求できます。

### 1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise サービスには、最大 10 名の開発者（「加入者の連絡先」）に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。「加入者の連絡先」には、サブスクリプション期間中のナレッジ・ライブラリー品目への 1 日 24 時間 週 7 日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質疑応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。「加入者の連絡先」は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む ODM on Cloud に関して支援を要求できます。

「加入者の連絡先」は IBM ODC に連絡を取り、相互合意した作業納入物による支援を要求できます。ただし、サブスクリプション月あたり最大 24 時間の開始ポイントおよび終了ポイントの制限があります。作業納入物には、特定パターンの例や運用可能なソリューション・コードによる支援が含まれる場合があります。「加入者の連絡先」は、IBM ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーとの週次のステータス・コールにも参加できます。サブスクリプション各月当たり 24 時間を超える作業納入物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別個の合意をもってかかる支援を提供することに同意することができます。

### 1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

本「クラウド・サービス」は、ODC Professional または Enterprise の開発者の数量（当該オフリングに含まれるもの）への追加開発者アクセスの購入オプションを提供します。

## 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。

## 3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「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。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

### 3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間（以下「ダウンタイム」といいます。）に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティー問題もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「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。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対して支払われた年額料金の 12 分の 1 を超えることはできません。

### 3.2 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	補償 (「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)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

\*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 60 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」 60 分 = 43,140 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.86% の可用性につき 5% の 「可用性クレジット」。
---	--

### 4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が、電子メール、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。利用可能時間、電子メール・アドレス、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」に関するご利用方法や手順に関する詳しい情報は、「クラウド・サービス」の資料および「IBM ソフトウェア・サポート・ハンドブック」に記載されています。「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、個別のオフア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	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。	2 時間以内	1 日 24 時間週 7 日

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間	対象応答時間
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	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	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依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

## 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. **「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、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。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しなければならないものとします。
- b. **「エンゲージメント」**は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。

### 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。

## 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は除き、「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することができます。

## 7. イネーブリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネーブリング・ソフトウェアが含まれます。

「クラウド・サービス」に含まれる「イネーブリング・ソフトウェア」は以下のとおりです。

- IBM Rule Designer

Designer Tool へのアクセス

- お客様は、決定アプリケーションを開発するために、「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Rule Designer) にアクセスし、これをダウンロードすることができます。「イネーブリング・ソフトウェア」は、お客様のデスクトップ・システム上で稼働し、リモートで「クラウド・サービス」に接続します。

## 8. 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」の当該のすべての伝送を可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる対話は、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。

## 9. ベンチマーキング

お客様は、次の前提条件で、第三者に対して「クラウド・サービス」またはサブコンポーネントのベンチマーク・テストの結果を開示することができます。(A) ベンチマーク・テストで使用したすべての方法(例えば、ハードウェアおよびソフトウェア設定、導入手順および構成ファイル)を公に開示すること、(B) IBM または IBM 製品を提供する第三者(以下「本件第三者」といいます。)が「クラウド・サービス」に対して提供する、最新の適用できるアップデート、パッチおよび修正を用いて、「クラウド・サービス」に対して指定された「稼働環境」において、「クラウド・サービス」を稼働してベンチマーク・テストを行うこと。かつ、(C) 「プログラム」の資料および IBM の「プログラム」のサポート用 Web サイトにあるすべてのパフォーマンス・チューニング、および「ベスト・プラクティス」に関するガイダンスに従うこと。お客様が「クラウド・サービス」のベンチマーク・テストの結果を発表する場合、お客様と IBM または「本件第三者」との契約において相反する定めがあったとしても、IBM および「本件第三者」は、お客様の製品に関してベンチマーク・テストの結果を発表する権利を有します。ただし、IBM または「本件第三者」は、お客様の製品をテストするにあたり、上記 (A)、(B) および (C) の要件に従います。

## 10. アクセラレーターおよびサンプル資料

「クラウド・サービス」には、ソース・コード・フォームの一部コンポーネント(以下「ソース・コンポーネント」といいます。)および「サンプル資料」に指定されるその他の資料が含まれる場合があります。お客様は内部使用を目的としてのみ、「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」をコピーおよび変更することができます。ただし、お客様は「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」に含まれる著作権情報またはその表示を変更または削除しないものとします。IBM は、サポートの義務を負わずに現状のままの状態「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」を提供するものであり、権原の保証、第三者の権利の不侵害の保証、特許権の不侵害の保証、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含む(ただし、これらに限定されません。)、明示または黙示のいかなる保証もしません。