

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、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「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、1 時間ごとのビジネス意思決定の平均値に基づく指定されたパフォーマンス・レベルで構成されています。これには以下が含まれます。

- 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

または、「意思決定」および「作成物」の数に基づき測定されます。これには以下が含まれます。

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement
- IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement

クラウド・マネージド・サービスの基本機能には、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」の Web サイト

「クラウド・サービス」には、ユーザーがそれぞれの役割に対して定義される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. 電子メールによる通知

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

このクラウド・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、同じグローバル地域内の異なる場所に存在するデータセンターで保管されます。

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」の可用性を監視し、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

「クラウド・サービス」はお客様に対し、稼働環境にアクセスするための「アカウント管理者」のユーザー・ログインおよびパスワードをそれぞれ 1 つ付与します。「アカウント管理者」は、「クラウド・サービス」ユーザーによる稼働環境へのアクセスの管理、ならびに「クラウド・サービス」ユーザーの役割の割り当ておよび削除を行うことができます。「アカウント管理者」は、管理権限を有する「クラウド・サービス」ユーザーを追加で割り当てることができます。

h. ユーザー管理ページ

ユーザー管理ページにおいて、「アカウント管理者」は、新規ユーザーの作成と削除および役割の割り当てを行うことができます。「クラウド・サービス」ユーザーは、ユーザー管理ページにアクセスして、個人のユーザー情報を管理することができます。「クラウド・サービス」ユーザーに対し、特定の役割に応じて定義された「クラウド・サービス」の機能にアクセスすることができる1つまたはそれ以上の役割を割り当てることができます。

「ハイブリッド使用許諾」として提供されるクラウド・サービス

「クラウド・サービス」が「ハイブリッド使用許諾」に指定される場合、IBM 管理対象クラウド環境で上記の機能にアクセスして、お客様が選択した環境で「プログラム」をダウンロードしてインストールする資格がお客様に付与されます。

「ハイブリッド使用許諾」の各サービスに含まれる IBM の「プログラム」は以下のとおりです。

- IBM Decision Center Monthly Managed Decision Artifacts with IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement
- IBM Decision Server Standard Monthly Rules Decisions with IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement

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問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することができます。

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問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することができます。

「加入者の連絡先」は IBM ODC に連絡を取り、相互合意した作業成果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。作業成果物には、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 時間を超える作業成果物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別途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（当該オフリングに含まれるもの）に対して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

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティ対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、以下に記述される個人データおよび機密性の高い個人データが含まれるコンテ

ンツを処理することができます。本「クラウド・サービス」は、さらなる規制要件が適用されるデータを処理するために設計されたものではありません。

「クラウド・サービス」は、1996年米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令 (HIPAA) に基づいた HIPAA 対応のものになります。IBM は、本オファリングに関する「ビジネス・アソシエイト契約」(以下「BAA」といいます。)に記名・押印し、BAA の記名・押印後に年 1 回の法令順守テストを実施します。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークとお客様のエンドポイントとの間のデータ伝送中のコンテンツの暗号化を行います。本「クラウド・サービス」では、保存データの暗号化を行います。

「クラウド・サービス」により、以下の追加セキュリティー・フィーチャーが実装されます。分離されたテナント環境、定期的な侵入テスト、ユーザー認証、国際標準化機構 (ISO) 標準およびセキュリティー実務に従った運用手順。すべての通信は、FIPS 140-2 標準に合わせて暗号化します。「クラウド・サービス」は、お客様のネットワークで稼働中の登録システムへの、セキュアなアウトバウンド接続用の IP ホワイトリスティングをサポートします。

本「クラウド・サービス」は、IBM の「プライバシー・シールド」認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国にあるデータセンターでホストすることを選択した場合に、「IBM Privacy Shield Privacy Policy」(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) に掲載) が適用されます。

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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「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に関する事故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 (申告の対象である「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、申告の対象である「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	= 「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」
<hr/> 合計 43,200 分	

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、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、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。

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	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要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。	2 時間以内	1 日 24 時間週 7 日
2	著しい事業影響 利用中に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	軽度の事業影響 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	最小の事業影響 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. 保守

IBM は、「クラウド・サービス」のあらゆるバージョン、リリースおよび更新について電子メールでお客様に通知します。また、商業的に相当な努力を尽くしてかかる更新を行うようお客様と調整します。ただし、お客様は、IBM が「クラウド・サービス」のあらゆるリリースおよびソフトウェア更新を、かかるリリースや更新が一般出荷可能になってから 45 日以内に導入することを了承し、それに同意します。お客様は、その 45 日という期間内に作業をしない特定の日時を IBM に提供することができ、IBM は当

該日時において更新をスケジュールするよう努めます。お客様は、「クラウド・サービス」と共に使用されるオンプレミス・ライセンスが、「IBM サポート」サイトで詳述されているシステム要件に記載されている互換レベルを維持していることを保証する責任があります。

6. エンタイトルメントおよび課金情報

6.1 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. 「ルールに基づく 100 万の意思決定」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ルールに基づく意思決定」は、ルール実行サーバーからルールセットを呼び出すことで生じる結果をいいます。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」が実行または処理する「ルールに基づく意思決定」の数量 (100 万単位で切り上げ) 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。
- b. 「管理される意思決定の 1000 の作成物」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「管理される意思決定の作成物」は、意思決定管理サーバーによって管理される対象をいいます。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」が管理する「意思決定の作成物」(1000 単位で切り上げ) 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. 「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「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利用が可能な「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。
- d. 「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。

6.2 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。

6.3 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を超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

7. 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か、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 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を除き、「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。

継続利用の場合は、「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。

8. 追加条件

8.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

8.2 イネーブリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」には、お客様が「クラウド・サービス」の使用を促進するために、お客様のシステムにダウンロードするイネーブリング・ソフトウェアの使用が含まれます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネーブリング・ソフトウェアを使用することができます。イネーブリング・ソフトウェアは現状のまま提供されます。「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、意思決定アプリケーションを開発するために使用される IBM Rule Designer です。

8.3 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、第三者の Web サイトとの間、または「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他のサービスに「コンテンツ」を伝送する場合、お客様および「クラウド・サービス」ユーザーはすべてのかかるコンテンツの伝送を行うことに対する同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる伝送は、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。

8.4 ベンチマーキング

お客様は、次の条件で、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」を稼働してお客様のベンチマーク・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。

8.5 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。