

IBM Master Data Management 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 Master Data Management (MDM) on Cloud は、単一ドメインまたは複数ドメイン (お客様、サプライヤー、場所、製品、サービス・オフリング、アカウント、その他) のマスター・データを管理して、アプリケーションとビジネス・プロセスの有効性を高めます。

主要機能には以下が含まれます。

- サービス指向アーキテクチャーは、既存のビジネス・プロセスおよび技術アーキテクチャーに MDM をシームレスに統合するために使用可能な、インテリジェントで事前にパッケージされた Web サービスを通じて機能を提供します。
- あらゆるドメインに対して事前に構築された拡張可能なデータ・モデルはマスター・データ管理用に最適化されます。
- ビジネス・プロセス管理機能によりお客様は各種ポリシーを実装し、データ・スチュワードシップおよびデータ・ガバナンスのために複数のステップや複数の役割のワークフローを組むことができます。
- Stewardship Center では、ビジネス・ユーザー、データ・スチュワード、および IT チームは、データ品質タスクを解決し、コーポレート・ガバナンス・ポリシーに従ってマスター・データを作成することにより、マスター・データを共同で向上させることができます。
- マッチングと検索のエンジンでは先進的な統計技術を採用して、確率論的または決定論的なオプションによりデータ品質上の問題を自動的に解決して管理します。

お客様が選択できるさまざまなパーツがあり、これらのパーツは以下のように分類することができます。

a. Premium

組み込みのバックアップ機能を備えた、ホステッド・バージョンの IBM Master Data Management 製品です。

b. High Availability

組み込みのバックアップおよび高可用性の機能を備えた、ホステッド・バージョンの IBM Master Data Management 製品です。

c. Base (Premium および High Availability を除くもの)

ホステッド・バージョンの IBM Master Data Management 製品です。

お客様のニーズを満たすためにさまざまな構成が利用できます。

a. Small

IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。

b. Medium

IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。

c. Large

IBM Cloud 環境内のベアメタル仮想マシンでホストされます。

お客様の開発およびテストの要求に対して、非実稼働の構成が利用できます。

お客様には、インフラストラクチャーの保守および管理のために、人手に基づくマネージド・アドオン・サービスを購入するオプションが用意されています。

1.1 IBM Master Data Management on Cloud Available Configurations

- a. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- b. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- c. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- d. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- e. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- f. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- g. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- h. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- i. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- j. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- k. IBM Master Data Management on Cloud Small – 更新のみ、新規購入は対象外です。
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – 更新のみ、新規購入は対象外です。
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – 更新のみ、新規購入は対象外です。

上記オファリングの構成の詳細は、以下に掲載されています。

https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf

構成は変更される場合があります。

お客様に発行されるウェルカム・レターに、購入されたオファリングの構成が記載されています。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level Managed Services

Silver level Managed Services は、以下の構成で利用できます。

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

運用および保守作業に対する月ごとのリモート・コンサルティングには、以下が含まれます。

- a. カスタマー・サクセスの管理:
お客様を成功に導くためのサポートのコーディネートを専門とする連絡担当者を配置する。
- b. パッチの適用:
 - オペレーティング・システムのセキュリティー・パッチを特定し、スケジュール設定し、適用する。
 - DBMS インストレーションに対する修正およびセキュリティー・パッチを特定し、スケジュール設定し、適用する。
 - 購入されたオファリング製品に対する、一時修正 (PTF)、パッチ、およびセキュリティー修正プログラムを特定し、スケジュール設定し、適用する。
- c. バンドルとして購入された導入済みの IBM Spectrum Protect ソリューションを使用して、ファイル・システムおよびデータベースのバックアップを管理する。
必要に応じて、バックアップから復元する (1 日 1 回まで)。
- d. ファイアウォール規則の定期的確認:
ネットワークにアクセスできるもの、およびその方法について定期的に確認し、報告する。

作業指示書に基づき、追加料金で追加作業、カスタム・ソリューションの導入、構成、および統合の各サービスを利用できます。

このサブスクリプション・サービスは月単位で購入され、お客様の「証書」の記載に従って失効します。

1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level Managed Services

Gold レベルのマネージド・サービスは、以下の構成で利用できます。

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

運用および保守作業に対する月ごとのリモート・コンサルティングには、以下が含まれます。

- a. カスタマー・サクセスの管理:
お客様を成功に導くためのサポートのコーディネートを専門とする連絡担当者を配置する。
- b. パッチの適用:
 - オペレーティング・システムのセキュリティー・パッチを特定し、スケジュール設定し、適用する。
 - DBMS インストールに対する修正およびセキュリティー・パッチを特定し、スケジュール設定し、適用する。
 - 購入されたオフリング製品に対する、一時修正 (PTF)、パッチ、およびセキュリティー修正プログラムを特定し、スケジュール設定し、適用する。
- c. バンドルとして購入された導入済みの IBM Spectrum Protect ソリューションを使用して、ファイル・システムおよびデータベースのバックアップを管理する。
- d. ファイアウォール規則の定期的確認:
ネットワークにアクセスできるもの、およびその方法について定期的に確認し、報告する。
- e. 24 時間体制の監視およびインシデント対応:
 - IBM の監視エージェントをインストールし、アラートが生成され通知されることを確認する。
 - 必要な場合は、アラートに基づき、お客様に代わって IBM 製品オフリングのサポート要求を発行する。
 - サポート要求のクローズまで、状況を報告する。
 - お客様および第三者による実装/構成関連の問題の解決を支援するために必要な場合は、追加の IBM サービスの提案策定を調整する。
- f. プロビジョニングされた「MDM データベース」の保守:
 - DBMS スペースおよびトランザクション・ログの監視、アラートおよび修正措置を実行する。
 - 容量およびパフォーマンスの評価サービスを実行する。これには、お客様のパフォーマンス目標および成長目標の計画をサポートするための、物理的リソースの監視が含まれます。
 - 不要なファイルを削除またはアーカイブする。

作業指示書に基づき、追加料金で追加作業、カスタム・ソリューションの導入、構成、および統合の各サービスを利用できます。

このサブスクリプション・サービスは月単位で購入され、お客様の「証書」の記載に従って失効します。

1.3 セットアップ・サービス

中核のオフリングの初回導入でお客様を支援するセットアップ・サービスを取得することができます。

1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

このサービスは、以下を含むスタートアップ・アクティビティーに対して、最大 50 時間のリモート・コンサルティング・サービスを提供します。

- a. ユース・ケースを用いた支援。
- b. レポート、ダッシュボード、およびその他システム・ツールに関する実績のあるプラクティスについて指導する。
- c. 初回のデータ・ロードの準備、実行および検証に関する、指導的支援および助言。
- d. 関心のある、管理および構成に関するその他のテーマ(「スタートアップ・アクティビティー」と総称します)。

このリモートで提供されるサービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、お客様の「証書 (PoE)」に記載された使用許諾の購入日から 90 日後に終了します。

1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

このサービスは、以下を含む実施アクティビティーに対して、最大 50 時間のリモート・コンサルティング・サービスを提供します。

- a. ユース・ケースを用いた支援。これには、ある時点における 1 回限りのデータ移動をサポートする、データ移動のユース・ケースが含まれます。
- b. レポート、ダッシュボード、およびその他システム・ツールに関する実績のあるプラクティスについて指導する。
- c. 初回のデータ・ロードの準備、実行および検証に関する指導的支援および助言(ソース環境とターゲット環境のセットアップ、およびデータ移動ユース・ケースで定義されたデータ移動を含む)。
- d. 関心のある、管理および構成に関するその他のテーマ(「アクティビティー」と総称します)。

このリモートで提供されるサービスは、「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、全時間数を使用したか否かに関わらず、使用許諾の購入日から 12 か月後または「クラウド・サービス」の当初サブスクリプション期間の最終日のいずれか早い日に満了となります。

2. コンテンツおよびデータ保護

「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」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。

お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のセキュリティーを著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

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、<http://ibm.com/dpa>にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。

3. サービス・レベル目標

IBM は、「クラウド・サービス」に関して、以下のサービス・レベル目標 (以下「SLO」といいます。)を提供します。

- 予定された定期保守時間帯以外のサービス可用性: 99.9%

サービス・レベル目標は目標であり、お客様に対してなんら保証するものではありません。IBM は、「サービス・レベル目標」を満たさない場合でも、お客様に返金、割引、またはその他の救済措置を行うものではありません。

4. テクニカル・サポート

IBM Cloud サポート・ポータル (<https://ibm.biz/bluemixsupport>) を介して「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートを利用することができます。お客様は「テクニカル・サポート」のオプションを選択することができます。その後、「データ & アナリティクス」オプションを選択する必要があります。関連するすべての詳細をフォームに記入のうえ、チケットを送信します。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。

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。

- 「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。
- 「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」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。

5.2 セットアップ料金

1 回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

オンデマンドセットアップ料金は、発注された場合、サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

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。

7. 追加条件

7.1 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。

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 非実稼働 (Non-Production) に関する制限

「クラウド・サービス」が「非実稼働」に指定されている場合、「クラウド・サービス」は、お客様の内部非実稼働活動用の開発およびテスト環境の一部としてのみ、使用することができます。非実稼働活動には、テスト、性能調整、故障診断、内部ベンチマーク、ステージング、品質保証活動または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用する社内使用の「クラウド・サービス」に対する追加もしくは拡張の開発が含まれますが、これらに限られません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

7.3 利用の制限および限度

お客様は、IBM WebSphere eXtreme Scale を使用することはできません。

7.3.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud の各種オフリングには、Business Process Manager の各種アプリケーションが含まれます。「クラウド・サービス」に含まれる IBM Process Server、IBM Process Center、および IBM Process Designer の使用は、「マスター・データ・ガバナンス・プロセス」および「マスター・データ・スチュワードシップ・プロセス」のみに限られます。「マスター・データ・ガバナンス・プロセス」および「マスター・データ・スチュワードシップ・プロセス」はデータの作成、読み取り、更新および削除を行い、外部のアプリケーションまたはプロセスによる使用に対してマスター・データの品質を向上させます。「マスター・データに関するガバナンスとスチュワードシップのプロセス」では、その他のシステムから追加的なコンテキスト・データへアクセスして、「マスター・データ・スチュワードシップ・プロセス」の決定事項の脈絡の中で読み取り専用形式で表示することができます。「マスター・データに関するガバナンスとスチュワードシップのプロセス」は、マスター・データの同期のためのみに、当該のマスター・データの品質に関する決定事項をその他のシステムへ渡すことができます。

7.3.2 Rational Application Developer

Master Data Management on Cloud の各種オファリングには Rapid Application Developer が含まれます。IBM Rational Application Developer for WebSphere Software の使用は、「マスター・データ管理ワークベンチ」のホストおよび「クラウド・サービス」に含まれるランタイムのカスタマイズに限られます。

7.3.3 Information Server

Master Data Management on Cloud の各種オファリングには、Information Server が含まれます。「クラウド・サービス」における Information Server の使用は、「マスター・データ管理」の各種プロセスおよび「マスター・データ管理」に関連するデータのサポートに限られます。

7.3.4 Premium サービスおよび High Availability サービス用に提供される IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager)

本「クラウド・サービス」の Premium および High Availability のバージョンには、IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) の機能が含まれます。お客様は本「クラウド・サービス」の使用に関連してのみこれを使用することができ、その他の目的で使用することはできません。

7.4 Master Data Management on Cloud に関するお客様の義務

お客様には、「クラウド・サービス」、「オペレーティング・システム」、およびその他のソフトウェアのパッチを適時インストールして障害の回避、セキュリティ上の問題の回避、新規機能の現行性の維持を行う義務があります。

IBM は、お客様だけでなく、その他のお客様への影響を回避するために、お客様に適時に重要なセキュリティ・パッチをインストールするよう要求することができます。これを実行しない場合には、お客様の「クラウド・サービス」の中断につながる場合があります。

お客様は、「クラウド・サービス」と併用するために追加の第三者パッケージをインストールすることができます。IBM には、かかるパッケージをサポートする義務はなく、かかる追加パッケージに起因する「クラウド・サービス」のパフォーマンス (つまり、Master Data Management on Cloud、オペレーティング・システム、またはハードウェア・プラットフォーム全体) への影響に対して責任を負うものではありません。

お客様はソリューションをバックアップする責任を負います。

お客様はソリューションを監視、復旧する責任を負います。