

## IBM Master Data Management on Cloud Managed Service

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

### 1. クラウド・サービス

IBM Master Data Management (以下「MDM」といいます。) on Cloud Managed サービス (以下「クラウド・サービス」といいます。) 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。IBM はインフラストラクチャー (ネットワーク、ストレージおよび計算リソース) を管理し、アプリケーションにフィックスを適用し、IBM ソフトウェア、インフラストラクチャーならびに適用されるセキュリティ管理およびプライバシー管理を維持します。

主要機能には以下が含まれます。

- a. 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。
- b. 「クラウド・サービス」のインターフェースには、HTTPS (REST API によるアプリケーション・アクセス用)、「Web サービス」、JMS over HTTPS (Cloud IIS/MDM 統合へのオンプレミス・アプリケーション用)、および MDM にデータをロードするためのセキュアなファイル・トランスポート・サービスが含まれます。
- c. サポート・チケット・プロセスにより、お客様がカスタマイズした MDM ソリューションおよび拡張機能を「クラウド」環境内でお客様が展開する能力。
- d. 「アプリケーション・プログラミング・インターフェース (以下「API」といいます。))」、「Web サービス」、または JMS 経由でこれらのサービスを消費するために、お客様が「クラウド・サービス」について選択した統合方法。
- e. 誰が、どのデータへのアクセスを、いつ要求したかを記録するための完全な監査機能。
- f. 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。
- g. 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、マスター・データ・レコードの潜在的な重複を解決し、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・データの質を共同で向上させることができます。
- h. 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。
- i. 「クラウド・サービス」は、VLAN ベースのシングルテナント環境における厳選したデータセンターでプロビジョンされます。
- j. IBM は、要求を受けて、サポート・チケット・システムにより、アプリケーション・ログ・ファイルを提供します。
- k. IBM は、MDM または Information Server からデータをロードしたり、抽出したりするためのファイル転送を促進するために「セキュアなファイル・トランスポート」サービスを提供します。

#### 1.1 オフリング

お客様は、利用可能な以下のオフリングから選択することができます。

「クラウド・サービス」の各構成は、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図されたワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインです。実際の結果は、お客様のワークロードの特性により異なる場合があります。

以下のオフリングの詳細仕様書は、MDM on Cloud Managed ユーザー・ガイド (<https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279>) にあります。これらの構成は、随時改訂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、購入されたオフリングの正確な構成が記載されています。

#### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 約 500 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 35 TPS (1 秒あたりの取引件数) という規模が相当します。
- 2TB の「オブジェクト・ストレージ」を提供します。
- 高可用性構成
- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでデプロイされます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

#### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 約 3,000 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 100 TPS という規模が相当します。
- 5TB の「オブジェクト・ストレージ」を提供します。
- 高可用性構成
- IBM Cloud 環境内の仮想マシンでデプロイされます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

#### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 約 5,000 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 250 TPS という規模が相当します。
- 10TB の「オブジェクト・ストレージ」を提供します。
- 高可用性構成
- IBM Cloud 環境内のベアメタル・サーバーでデプロイされます。
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

#### 1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large (「XXL」)

- 約 2 億 5000 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 1000 TPS という規模が相当します。
- バックアップ用に 30TB の「オブジェクト・ストレージ」を提供します。
- IBM Cloud 環境内のベアメタル・サーバーでデプロイされます。
- 高可用性構成
- 7 日間の「目標復旧時間」および 1 日間 (24 時間) の「目標復旧時点」

#### 1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small

IBM Cloud 環境内の仮想マシン上にプロビジョニングされる、この「クラウド・サービス」は、お客様がビジネス要件を満たすように MDM のカスタマイズまたは拡張機能を開発およびテストできる環境を提供します。

#### 1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium

IBM Cloud 環境内の仮想マシン上にプロビジョニングされる、この「クラウド・サービス」は、お客様がビジネス要件を満たすようにカスタマイズまたは拡張機能を開発およびテストできる環境を提供しま

す。Medium オファリングには、Small オファリングで提供されるすべてのアーキテクチャー/サーバーに加え、さらにサイズの大きい1台の追加 MDM 開発マシンと3台の追加 Windows クライアント・マシンが含まれます。詳細な仕様については、MDM on Cloud Managed ユーザー・ガイドをご参照ください。

## 1.2 オプション・サービス

### 1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small

この「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management on Cloud Small の構成に追加することができます。本アドオンを購入すれば、「目標復旧時間」を4時間に、「目標復旧時点」を1時間に設定することで、事業継続性のリカバリー目標を改善できます。年1回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、年1回を上回る頻度のテストおよび検証を実行できます。

### 1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

この「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management on Cloud Medium の構成に追加することができます。本アドオンを購入すれば、「目標復旧時間」を4時間に、「目標復旧時点」を1時間に設定することで、事業継続性のリカバリー目標を改善できます。年1回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、年1回を上回る頻度のテストおよび検証を実行できます。

### 1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large

この「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management on Cloud Large の構成に追加することができます。本アドオンを購入すれば、「目標復旧時間」を4時間に、「目標復旧時点」を1時間に設定することで、事業継続性のリカバリー目標を改善できます。年1回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、年1回を上回る頻度のテストおよび検証を実行できます。

### 1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large (「XXL」)

この「クラウド・サービス」は、IBM MDM on Cloud XXL の構成に追加することができます。本アドオン・サービスを購入すれば、「目標復旧時点」をほぼリアルタイムに、「目標復旧時間」を15分に設定することで、事業継続性のリカバリー目標を改善できます。本「クラウド・サービス」の追加により、理想的な XXL クラウド・サービス環境を2次(1次とは異なる)データ・センターでプロビジョンし、災害発生時には統合 HADR ソリューションおよび自動化フェイルオーバーを提供できます。年1回の事業継続性検証および災害復旧テストが含まれます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、年1回を上回る頻度のテストおよび検証を実行できます。

### 1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large (「XXL」)

この「クラウド・サービス」は、IBM MDM on Cloud XXL の構成に追加することができます。本アドオン・サービスを購入することにより、最初の XXL クラウド・サービスの可用性を99.9%から99.99%に向上できます。2つ目の同一 XXL サービスを同じデータ・センター内にプロビジョンすることで、これを達成します。このデプロイメントでは、MDM および Db2 の複製環境に「クラウド・サービス」間の自動化フェイルオーバーを提供することにより、MDM の継続的な運用が可能になります。環境の使用許諾に従って、このサービスでは保守および更新またはそのいずれかのためのダウンタイムのスケジュールを設定する必要もなくなります。

### 1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service

この「クラウド・サービス」は、IBM MDM on Cloud XXL の構成に追加することができます。このプレミアム・アドオンを購入することにより、「エンタープライズ」のお客様は、基本の「クラウド・サービス」で提供されるものを上回る追加のパフォーマンス管理メトリックを取り込み、分析できるようになります。このサービスのために、IBM は MDM Service Activity Monitoring (以下「SAM」といいます。) のロギング・サービスを有効化します。このサービスはリアルタイムの MDM 内部サービス応答時間およびパフォーマンス・メトリックを取り込みます。1時間間隔で、IBM は SAM ログからサマリー・レポートを生成し、自動ログ分析ツールを使用して結果を分析し、相互に合意されたパフォーマンスしきい値および達成目標を満たしているかどうかを判断します。しきい値を超えた場合には、アラートを構

成して、IBM Cloud Operations and Support チームに対して発令し、調査および考えられる是正アクティビティを促すことができます。是正アクティビティのためにお客様のアプリケーションおよびデータまたはそのいずれかについて調査/変更が必要な場合、IBM はお客様と協力してパフォーマンスの結果に影響を及ぼす問題を判断します。お客様はその後、自社の MDM アプリケーションのカスタマイズやデータに対して特定された変更に対して責任を負います。このサービスの一部として、1 時間単位の SAM サマリー・レポートをお客様に提供することもできます。

### **1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small**

本「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management Managed Small Service に追加することができます。このアドオンを購入することにより、管理対象の小規模環境としてプロビジョンされた同じ仮想マシンにおいて、MDM、Db2 および BPM の追加サーバー・セットが提供されます。

### **1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium**

本「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management Managed Medium Service に追加することができます。このアドオンを購入することにより、管理対象の中規模環境としてプロビジョンされた同じ仮想マシンにおいて、追加の MDM、Db2 および BPM のサーバーが提供されます。

### **1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large**

本「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management Managed Large Service に追加することができます。このアドオンを購入することにより、管理対象の大規模環境としてプロビジョンされた同じベアメタル・マシンにおいて、追加の MDM、Db2 および BPM のサーバーが提供されます。

### **1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large**

本「クラウド・サービス」は、IBM Master Data Management Managed XXL Service に追加することができます。このアドオンを購入することにより、管理対象の XXL 環境としてプロビジョンされた同じベアメタル・マシンにおいて、追加の MDM、Db2 および BPM のサーバーが提供されます。

### **1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines**

本「クラウド・サービス」では、Small または Medium の環境ごとに 1TB の追加ストレージが提供されます。お客様の指示に基づき、購入済みの合計追加ストレージを MDM Db2、MDM アプリケーション・サーバー、BPM Db2、IIS Db2、「IIS 作業用ストレージ」および SFTP シェアなどのコンポーネントにわたって配布できます。特定の 1 つのコンポーネントに適用可能な追加ストレージの合計量には制限が適用される場合があります。

### **1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines**

本「クラウド・サービス」では、Large または XXL 環境ごとに 1TB の追加ストレージが提供されます。お客様の指示に基づき、購入済みの合計追加ストレージを MDM Db2、MDM アプリケーション・サーバー、BPM Db2、IIS Db2、「IIS 作業用ストレージ」および SFTP シェアなどのコンポーネントにわたって配布できます。特定の 1 つのコンポーネントに適用可能な追加ストレージの合計量には制限が適用される場合があります。

### **1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test**

このアドオンの「クラウド・サービス」は、開発環境/テスト環境向けのバックアップ・サービスを提供します。

## **1.3 アクセラレーション・サービス**

### **1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed 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 Managed 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。追加サービス契約に基づき、追加のコンサルティング時間を別途購入できます。

## 2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「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・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

## 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

### 3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

お客様が IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large の使用許諾を取得している場合には、以下の SLA が適用されます。

継続的可用性アドオン付き	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.99% 未満	5%
99% 未満	10%
95.0% 未満	20%

\*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

## 3.2 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(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

## 4. 料金

### 4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「個別契約書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。
- 「テラバイト(TB)」は、「クラウド・サービス」によって処理されるか、「クラウド・サービス」において分析、使用、保管、または構成される、2 の 40 乗バイトのデータです。

## 5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 クラウド・サービスの環境の更新

#### 保守

- 月次保守時間枠内のインストールについて、「クラウド・サービス」の「重要」および「軽微」の更新ならびにパッチまたはそのいずれかを評価します。保守時間枠の 2 週間前に、IBM は、適用される「重要」および「軽微」の更新リストを、当該更新に関する簡単な説明と共に公開します。保守作業の時間帯に、「クラウド」サービスが利用できなくなることがあります。必要に応じて、IBM は、「クラウド・サービス」が、保守作業の時間帯に使用できなくなることをお客様にお知らせします。可能な場合、IBM は、保守作業による「サービス」の中断が月に 4 時間を超えないよう最小限に留めるものとします。IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL の使用許諾が適用される環境の場合、2 次環境において月次保守が行われ、保守ダウンタイム枠は利用できません。
- お客様は、お客様のすべての「拡張機能」に関するテストおよび互換性、ならびに提案される更新と共に「クラウド・サービス」のお客様固有の使用について責任を負います。
- お客様は、通知を受けた後で、「重要」および「軽微」の更新を延期するよう要求できます。IBM は商業的に合理的な努力を払って、お客様と更新の実装を調整します。「重要」更新の延期要求は最初の通知から 30 日以内に行う必要があります。「軽微」更新の延期要求は最初の通知から 7 日以内に行う必要があります。お客様は、IBM が「重要」更新を最初の通知から 6 か月以内に展開すること、および「軽微」更新を通知から 45 日以内に展開することを了承し、それに同意します。お客

様が、IBM が開始した更新を「クラウド・サービス」に移すことができない場合、追加の月額料金が発生する可能性があります。

### 緊急時保守

「重要」および「軽微」の更新に加えて、IBM は、重要な脆弱性または規制要件に対処するためには緊急時環境更新が必要であり、定期保守時間枠まで待てないと判断する場合があります。この場合には、IBM はお客様への事前通知なく、任意の時点で環境を更新できます。

## 5.2 LDAP ディレクトリー

スタンドアロンの Identity Management (以下「IdM」といいます。) LDAP の構成は、この「クラウド・サービス」の一部としてプロビジョニングされます。さらに、IBM は、クラウド・ベースの LDAP サービスをお客様のオンプレミスの「アクティブ・ディレクトリー」(以下「AD」といいます。)と同期させるために IdM の固有の機能を活用する資格を提供します。

オンプレミスの AD に関する以下の同期アプローチは、プロビジョニングが完了し、環境がお客様に引き渡された後、要求を受けて実装することができます。

- a. お客様のオンプレミス AD ドメインの 1 つに保管された指定ユーザーの資格情報および属性と、「クラウド・サービス」の IdM ドメインに保管された資格情報および属性との同期に対するサポート。
- b. 「アクティブ・ディレクトリー・フェデレーション・サービス」(以下、「ADFS」といいます。)による、お客様のオンプレミス AD からの Security Assertion Markup Language (以下、「SAML」といいます。) 認証に対するサポート。
- c. ユーザーが、「クラウド・サービス」の IdM ドメインに対する SAML 認証用の ADFS によりお客様のオンプレミス AD ドメインで最初に認証を受ける、「ID プロバイダー」(以下、「IdP」といいます。)の認証に対するサポート。
- d. SAML 認証用の「クラウド・サービス」の IdM ドメインによりユーザー ID が要求される、「サービス・プロバイダー」(以下、「SP」といいます。)が開始するログインに対するサポート。

## 5.3 監視

すべての環境について、「クラウド・サービス」の一部として、以下のプロアクティブなモニタリングが実行されます。

- a. MDM ソフトウェア・サービスの正常性および Db2 の整合性に関する問題。
- b. インフラストラクチャー、OS に関する障害およびアラート。

開発/テストとして指定されていない環境について、IBM は、「クラウド・サービス」の一部であるミドルウェア・コンポーネントのプロアクティブなモニタリングを実行します。

お客様は、自社のアプリケーション・カスタマイズおよび自社データまたはそのいずれかの範囲内で生じた問題のモニタリングおよび是正について責任を負います。

## 5.4 WebSphere Message Queue (「MQ」)

要求を受けて、IBM はマネージド・サービス環境において WebSphere MQ クライアントへの接続を有効化します。

## 5.5 バックアップおよびリストア

開発/テストに指定されていない環境については、またはお客様が IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test の使用許諾を取得している場合は、定期設定されたファイル・システム・バックアップ(推奨ファイル)および定期(日次/週次)データベース・バックアップが行われます。定期的に、バックアップ・ファイルは IBM Cloud Object Storage にアーカイブされ、最大 28 日間保持されます。お客様は毎月 2 回のバックアップ復元を実行できます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、追加の復元または毎日 1 回を上回る頻度のシステム・バックアップを実行できます。「スナップショット・バックアップ」は行われません。

## 5.6 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「クラウド・サービス」へ接続するためにソフトウェア VPN 接続の利用を選択することができます。

- a. 本「クラウド・サービス」の一部として、1 つの VPN エンドポイント (ゲートウェイ) が構成されます。追加のエンドポイントについて別途見積もりを取ることができ、追加のサービス契約により追加可能です。
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity サービスでは、Site-to-Site IPsec VPN テクノロジーを使用します。

## 5.7 利用の制限および限度

LDAP、MDM、BPM および Information Server のプログラマチック・インターフェースおよびクライアント・ユーザー・インターフェースについては、以下のとおりに、「クラウド・サービス」が制限されます。

- a. 「ユーザー・インターフェース」機能は、LDAP、Information Server、MDM、および BPM ユーザー機能への HTTPS アクセスに制限されます。
- b. Dev/Test に指定されていない環境については、IBM は、本「クラウド・サービス」の一部として、MDM、BPM および Information Server のいずれの開発ツールへのアクセスも、それらに対するインターフェースも提供しません。IBM は、MDM、BPM および Information Server のカスタマイズ (開発作成物を含みます。) を、サポート・チケット・サービスにより管理対象環境へ展開する機能をお客様に提供します。
- c. Dev/Test に指定されていない環境については、IBM は、MDM、WebSphere Application Server、BPM、Information Server、LDAP、または Db2 向けの個別のサーバー、OS レベル、およびアプリケーション管理コンソールへの直接アクセスを提供しません。
- d. インバウンドおよびアウトバウンドの JMS インターフェース・アクセスは、MDM および Information Server の両方に対する HTTPS プロトコル上での実行に制限されます。その他のプロトコル、インターフェース、またはコネクタに対するサポートを評価することはできますが、追加のサービス契約が必要です。
- e. 「MDM Web サービス」のインターフェースは、HTTPS プロトコル上での実行に制限されます。

### 5.7.1 Business Process Manager

「クラウド・サービス」には、IBM Business Process Manager 機能が含まれます。IBM Process Server および IBM Process Center 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。

### 5.7.2 Information Server

「クラウド・サービス」の構成の大半には、IBM Information Server の機能が含まれています。サービスの一部として展開されている場合は、「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。さらに、提供される Information Server サービスは、使用されている DataStage、Information Governance Catalog および Quality Stage の機能に制限されます。

### 5.7.3 Rational Application Developer

Dev/Test に指定された「クラウド・サービス」環境には、Rational Application Developer の機能が含まれます。Rational Application Developer の使用は、MDM ワークベンチと、「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。

## 5.8 災害復旧

IBM が「災害」を宣言した場合、IBM は、RTO および RPO に関する進捗状況を含めて、復元プロセスの状態を 1 時間ごとにお客様に連絡します。



IBM は、既存のサブスクリプションに基づいて、お客様の「クラウド・サービス環境」の復旧作業を実行するために、予想される RTO および RPO を提供します。

## 5.9 お客様の義務

- a. お客様は、クライアント・エンタープライズ・ネットワーク、VPN およびセキュリティー要件について知識のある、技術に関する単一の連絡先を提供します。
- b. お客様は、「仮想プライベート・ネットワーク (以下「VPN」といいます。)」のアンケートに記入し、注文を行った日 (以下「注文日」といいます。) から 60 日以内に返却して IBM のレビューを受けます。お客様が「注文日」から 60 日以内に必要な VPN アンケートを IBM に提供しなかった場合、IBM は、VPN アンケート情報を入手するため、お客様に引き続き連絡を取ります。記入済みの VPN アンケートが IBM に提供されると、IBM は、環境の VPN 構成の完了後にプロビジョニングの詳細についてお客様に通知します。これには数日を要する場合があります。
- c. お客様は、セキュリティーとネットワークを担当する管理者が、VPN 構成の構成および評価フェーズ中に、VPN セットアップを完了するために IBM と協力すべく対応できる状態にあることを確認します。
- d. お客様は、VPN 用に使用されるお客様のサイトにおける、ハードウェアおよびソフトウェアのあらゆる管理、保守、修正、構成およびテストに対して責任を負います。
- e. お客様は、実装中に VPN 構成を検証するためのユーザー受け入れテストに対して責任を負いません。
- f. お客様は、オンライン問題報告システム経由で VPN 構成に必要な変更を通知します。
- g. お客様は、LDAP のユーザーおよびグループが、お客様が展開したいいずれかの MDM アプリケーション・ソリューションに関係している場合には、すべての当該ユーザーおよびグループの定義、セットアップおよび保守に対して責任を負います。

## 5.10 拡張機能

拡張機能により、お客様は「クラウド・サービス」を構成し、「クラウド・サービス」アプリケーションに対してソフトウェア拡張機能を作成してお客様のビジネス要件を満たすことができます。拡張機能は「クラウド・サービス」の使用において提供されるコンテンツであり、「クラウド・サービス」の一部ではありません。お客様は、すべての「拡張機能」の開発、管理、保守およびサポートの責任を負います。お客様は、「拡張機能」を作成するために、IBM か、IBM が書面で特別に権限を与えた第三者の請負業者と、別途契約を結ぶことができます。お客様は、かかる第三者の請負業者にこれらの条件を守らせる責任を負います。

- a. お客様が作成した「拡張機能」には以下の追加的な条件が適用されます。
  - (1) IBM は、本契約の条件を遵守するために「機能拡張」に関する設計文書、テスト計画、テスト結果およびオブジェクト・コードを精査した上で承認または拒否する権利を有していません。
  - (2) IBM はお客様に、IBM が指定した性能テストを実行するよう要求できます。お客様は、「クラウド・サービス」の導入前に十分な時間を設けて、かかる設計文書、テスト計画および結果、ならびにオブジェクト・コードを精査用に IBM に提供するものとし、また IBM が特定した問題の解決において IBM に協力するものとしします。
  - (3) お客様は、ウィルス、トロイの木馬、サービス妨害およびその他の破壊的な技術や隠れ技術を含む、マルウェアが「拡張機能」に含まれるのを防ぐためのプログラムを実装して維持することに同意します。
  - (4) IBM は、セキュリティーの脆弱性もしくはマルウェア、またはその両方を見つけるために「拡張機能」を監視およびスキャンできるものとしします。IBM は、「クラウド・サービス」環境から「拡張機能」を削除したり、当該のセキュリティーの脆弱性またはマルウェアの問題が解決するまで「クラウド・サービス」を停止したりできます。

- (5) 「拡張機能」は、「クラウド・サービス」とは無関係に動作する第三者の市販ソフトウェア製品やパッケージ・ソフトウェア製品を含んだり、加えたりすることはありません。また、かかる第三者の市販ソフトウェアやパッケージ・ソフトウェアの追加は禁止されています。
- (6) お客様は、スタッフの研修を行い、サブスクリプションの期間中に「クラウド・サービス」と「拡張機能」を使って作業を行うのにふさわしい知識とスキル・レベルを備えたスタッフを維持する責任を負います。必要な研修や教育支援は、お客様が費用を負担します。お客様には相応の支援を受けて自らの必要な業務を遂行する能力がないと IBM が判断した場合、IBM は自らの判断で、IBM の専門サービス担当員が行う実地の知識移転活動に参加することをお客様に要求することができます。かかる知識移転活動は、IBM と IBM の関連会社間のものである場合を除き、お客様が費用を負担します。IBM は、お客様の要求を受けてお客様にかかる研修を追加料金で提供します。
- (7) お客様、またはお客様のライセンサーは、「クラウド・サービス」でホストするために IBM に提供される「拡張機能」のあらゆる権利、権原、および権益またはライセンスを保持します。お客様は、「クラウド・サービス」でホストするためお客様が「お客様の拡張機能」を IBM に提供するために必要なすべての権利を有していること、さらに「お客様の拡張機能」および「クラウド・サービス」を用いた IBM によるホスティングのいずれも、第三者の特許もしくは著作権を侵害していないことを、IBM に対して表明し保証します。
- (8) お客様は、全世界にわたる無償で支払い済みの取り消し可能かつ再使用許諾可能なベースで、「機能拡張」に対するすべての権利およびライセンスを IBM に付与し、また IBM や IBM の従契約者が「拡張機能」をホストし、その他の方法で自らの義務を遂行するために必要な、すべての「拡張機能」に対する「必要な同意」を速やかに取得し、有効な状態に維持することに同意します。要求に応じて、お客様は、かかる権利、ライセンス、または「必要な同意」の証拠を IBM に提供するものとします。お客様がかかる権利、ライセンス、または「必要な同意」を速やかに取得し IBM に提供できないことにより、IBM の義務遂行に影響を及ぼす限りにおいて、IBM はかかる義務から免責されるものとします。本項において、「必要な同意」とは、「拡張機能」のプロバイダー、ライセンサーまたは所有者の所有権または知的財産権を侵害することなく、本「サービス記述書」の遂行上必要な範囲でのみ「拡張機能」に電子的その他の形式で、アクセスし、これを使用し、改変(二次的著作物の作成を含みます。)するための権利または使用許諾を IBM およびその従契約者に付与するために必要な同意、使用許諾または承認を意味します。
- (9) お客様は、「拡張機能」を通じてお客様により導入されるコード、データおよびその他の作成物がセキュリティー・リスクを高めたりしないことや、本「サービス記述書」に対する修正や補足を通じて IBM が明確に同意する場合を除き、追加的な認定要件を必要としないことを保証します。上記のいずれも制限することなく、お客様は以下を行うものとします。(a) すべての「拡張機能」について Web アプリケーションや静的コードの脆弱性スキャンを実行し、さらに (b) 「拡張機能」に含まれる、または「拡張機能」に関連して提供される脆弱性スキャンによって特定されたエクスポージャーの存在を書面により IBM に開示するものとします。

b. お客様は、すべての環境で「拡張機能」をテストする責任を負います。

「拡張機能」の作成やその他の統合されたコンポーネントの起動など、「拡張機能」を支援するために IBM が実行する追加的な作業は、IBM とお客様の間の別途作業指示書に記載することができます。またかかる作業指示書に記載された条件および料金に従って請求される別途料金が適用されます。

## 5.11 Dev/Test 環境の制限

「クラウド・サービス」が Dev/Test に指定されている場合、お客様は、非実稼働開発活動、品質保証、統合テスト、障害診断、内部ベンチマーキングまたはステージング活動の環境のみ使用することができます。IBM の管理システムのアクセスに加え、お客様と IBM との間で相互に合意し、お客様が指定した許可されたユーザーに対しても、追加の管理アクセスを付与することができます。

IBM は、Dev/Test 環境の可用性の問題を「重大度 3」のサポート・ケースとして扱い、有効な直近のバックアップの復元または影響を受けたすべてのソフトウェアの再インストールにより、問題を解決します。

## 5.12 パフォーマンス・テスト

お客様は、「クラウド・サービス」が「拡張機能」によって修正され、第三者のサービスおよびお客様のその他のアプリケーションと統合されることを了承します。その結果、IBM は、パフォーマンスおよび応答時間を保証することはできず、また単独で責任を負うものではありません。お客様は、お客様が通常の事業活動に使用するため、お客様が何らかの形でその顧客にサービスを提供する際に使用するため、およびお客様が収益確保を支援する際に使用するため、またはそのいずれかのために、「クラウド・サービス環境」の発動前後に一部または全部のパフォーマンス・テストを実行する責任を負います。IBM は、サポート・サービスの一環として、パフォーマンスの問題解決について合理的な支援をお客様に提供します。

## 5.13 定義

- a. **「拡張機能」**とは、お客様の事業要件を支援して、お客様のビジネス・プロセス・フローを実装することで「クラウド・サービス」を拡張し、特定のデータ必要量を管理し、お客様に特定の統合処理を提供するため、お客様、またはその許可された第三者が提供するソフトウェア作成物および構成をいいます。これは、お客様による「クラウド・サービス」の利用をカスタマイズするために作成されるソフトウェア・コード、データベース拡張、スクリプトまたはファイル (第三者のサービスまたはデータ・ソースへの統合を含みます。)を含みますが、これらに限られません。「拡張機能」は、お客様の責任です。
- b. **「重要」**とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「拡張機能」およびデータ修復が必要であると合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは MDM/BPM/IS/IS の重要なバージョンアップなどがその一例になります。
- c. **「軽微」**とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「拡張機能」およびデータ修復は必要ではないと合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは MDM/BPM/IS/IS 製品パッチの軽微な更新などがその一例になります。
- d. **「目標復旧時点」(「RPO」)**とは、「災害」により IT サービスからデータが失われる可能性のある最大許容時間です。
- e. **「目標復旧時間」(「RTO」)**とは、「災害」が宣言された後、継続的な事業の中断に伴う認められない結果を回避するために、事業プロセスを回復しなければならない目標時間およびサービス・レベルをいいます。