

IBM クラウド・サービス記述書

IBM Maximo Asset Management (SaaS)

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス記述書

以下の第 1.1 条は、お客様が「クラウド・サービス」を使用するために注文しなければならない基本オファリングであり、第 1.2 条および第 1.3 条では、お客様が注文できるオプション・サービスについて記載します。お客様が注文したオファリングは、お客様の「注文関連文書」に記載されます。本「クラウド・サービス」では、「注文関連文書」は、IBM がお客様に提示する「見積書」およびお客様が IBM から受領し「クラウド・サービス」期間の開始日と終了日を定めて「クラウド・サービス」がプロビジョニングされたことを確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Maximo Asset Management (SaaS)

IBM Maximo Asset Management (SaaS) は企業資産管理および IT 資産管理のソリューションであり、以下のプロセスおよび機能を含むか、またはサポートします。

- 企業資産管理 – 資産のライフサイクル全体にわたる、資産およびロケーションのデータの追跡と管理
- IT 資産管理 – 資産のライフサイクル全体にわたる、IT 資産およびロケーションの追跡と管理
- 作業管理 – 最初の要求から完了および記録までの、計画的作業アクティビティおよび計画外作業アクティビティの管理
- 契約管理 – 購買契約、リース契約、レンタル契約、保証契約、賃金契約、ソフトウェア契約、基本契約、包括契約、およびユーザー定義契約のサポート
- 在庫管理 – 在庫に関連する資産の詳細 (数量、ロケーション、使用、および価値を含む) の追跡と管理
- 調達管理 – 直接調達や在庫補充など、調達にかかわる各段階のサポート
- サービス管理 – サービス・オファリングの定義、サービス・レベル・アグリーメント (SLA) の作成、サービス・レベルの達成状況のモニタリングおよびエスカレーション手順の導入

1.2 IBM Maximo Asset Management

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production は、別紙 A に記載された基本オファリングによって利用可能なすべての機能を、「非実稼働インスタンス」で提供するオプション・サービスです。「クラウド・サービス」が「非実稼働」に指定されている場合、その「クラウド・サービス」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、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して行われる「クラウド・サービス」に対する内部使用の追加機能もしくは拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。パフォーマンス上の理由から、30 を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

1.3 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production Capacity Add-On は、IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production の 1 つのインスタンスのサイズが拡張され、30 人のユーザーが、追加で同時に当該インスタンスにアクセスできるようになるオプション・サービスです。

1.4 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler により、プランナーが作業スケジュールを作成し、フィールド技術者に業務を割り当てることができるオプション・サービスです。

2. セキュリティーの内容

IBM は、本条項に記載されているプラクティスおよび手順を実施し、保持します。

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については1年ごとに審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

クライアント・データに対するアクセスは、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当者によってのみ許可されます。IBM サポート・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。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャンネル接続は暗号化されます。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、すべて記録されます。

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・リソースおよびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。また、ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、実施前に IBM セキュリティー・スタッフが個別に審査します。IBM は、データ・センター・リソースを1日24時間週7日、監視します。潜在的なシステム・セキュリティー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権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的に行います。マルウェア検出(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)システムは、すべての IBM データ・センターで適切に設置されています。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・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を見つけ出すために、ログはリアルタイムに、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ー・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 物理的セキュリティー

IBM は、データ・センター・リソースに対する許可されていない物理的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ー基準を保持します。IBM データ・センターには、制限されたアクセス・ポイントだけが存在します。これらのアクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所有することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。

2.6 遵守

IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティーおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティー・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的に行います。全従業員のセキュリティー教育および意識向上のための研修を、IBM の従業員およびベンダーの従業員は 1 年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は自身の業務目標および責任について 1 年ごとに再認識します。

3. サービス・レベル・コミットメント

IBM が「クラウド・サービス」をお客様に対し利用可能にした後、IBM は以下の「クラウド・サービス」に関するサービス・レベル・コミットメント (以下、「SLA」といいます。) を提供します。

3.1 定義

「権限を有する担当者」 - お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。

「可用性クレジット」 - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から相殺する形で適用されます。

「請求」 - 本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。

「契約月」 - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「サービス」期間における各 1 か月をいいます。

「お客様」 - IBM に対して「サービス」を直接申し込み、「請求」をした時点で「サービス」の使用に対する使用許諾を取得しており、かつ、IBM との間の「サービス」に関する契約に基づく重大な義務 (支払義務を含みます。) に違反していない法人または団体をいいます。

「ダウン時間」 - 「サービス」のための実稼働システム処理が停止し、適切な許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「サービス」を利用できなくなる期間をいいます。言い換えると、適切な許諾を得ているユーザーが一人でもいずれかの「サービス」を利用できる場合、「ダウン時間」には該当しません。「ダウン時間」には、「サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。

- 計画されたシステムのダウン時間。
- 不可抗力。
- お客様または第三者のアプリケーション、統合、機器またはデータの不具合。
- お客様または第三者 (お客様のパスワードまたは機器を使用して「サービス」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。) の作為または不作為。
- 「サービス」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームを満たさないこと。
- IBM が「お客様」または「お客様」に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。

「事象」 - 「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

「不可抗力」 - 天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティーおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「サービス」が利用できなくなるその他の原因をいいます。

「計画されたシステムのダウン時間」 - リリース、パッチ、または Hot Fix など (これらに限定されるものではありません) が適用された場合の、保守作業またはシステム更新のための定期的なサービスの停止をいいます。

「サービス・レベル」 - IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

「サービス」 - 本 SLA が適用され、本「サービス記述書」の最初のページに記載されている IBM Maximo Asset Management (SaaS) 実稼働インスタンスをいいます。本 SLA は、各「サービス」に対して組み合わせられることなく個別に、適用されます。

3.2 可用性クレジット

お客様が、「請求」を申請するためには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「サービス」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、記録しなければなりません。お客様は、「事象」に関するすべての必要な詳細情報（「事象」が最初に影響を与えた時刻を含みます。）を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「事象」がお客様の「サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に記録しなければなりません。

お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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。

お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細（関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求される「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれらに限られません。）を、IBM に提供しなければなりません。

IBM は、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を、内部で測定します。「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時刻から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に基づき、各「契約月」中における利用可能時間の合計に応じて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。

「一括サービス」（複数の個別「サービス」を組み合わせパッケージとし、単一料金で販売しているもの）に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「サービス」に対するサブスクリプション月額料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別「サービス」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて 2 つ以上の「サービス」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が IBM の「サービス」に対して支払った年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合には、IBM の記録が優先するものとします。

本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

3.3 サービス・レベル

「契約月」における「サービス」の可用性

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 （「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）
99.8% 未満	2%
98.8% 未満	5%
95.0% 未満	10%

「可用性」の割合は、以下のとおり算出されます。(a) 「契約月」における分単位の総時間数 から、(b) 「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を控除し、それを (c) 「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」中の「ダウン時間」合計 432 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 432 分の「ダウン時間」 = 42,768 分	= 「契約月」における 99.0% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」
30 日の「契約月」における合計 43,200 分	

3.4 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版およびトライアル版の「サービス」。
- 非実稼働インスタンス (テスト、災害復旧、トレーニング、品質保証、または開発用環境などを含みますが、これらに限られません。)
- 「サービス」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、および参加者による「請求」。
- お客様のシステムまたは第三者提供のシステムで稼働するサービス、プログラム、イネープリング・ソフトウェア、またはエージェント。
- お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反 (支払義務の不履行を含みますが、これに限られません。) した場合は。

4. ライセンス、課金、期間およびサポート情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」オファリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

a. 許可ユーザー

「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、何らかの手段により直接または間接的に (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) 「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得するものとします。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得するものとします。

b. 同時ユーザー

「同時ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「クラウド・サービス」にアクセスしている 1 人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、「注文関連文書」に定める課金期間中に何らかの手段により直接または間接的に (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) 「クラウド・サービス」にアクセスする同時に存在する「同時ユーザー」ごとに、使用許諾を取得するものとします。

c. インスタンス

「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。「注文関連文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のために十分な使用許諾を取得するものとします。

4.2 料金および課金

4.2.1 課金オプション

「クラウド・サービス」オファリングの支払金額は、以下のように「注文関連文書」に記載されます。

- 全額前払い
- 毎月払い (後払い)
- 毎四半期払い (前払い)
- 年払い (前払い)

選択した課金オプションは、「注文関連文書」に定める期間に対して有効となります。請求サイクルに応じた支払金額は、月額または年間サブスクリプション料金および1年間の請求サイクル数に基づき計算され、超過料金が加算されます。

4.2.2 1か月に満たない期間の料金

「1か月に満たない期間の料金」は、日割りで計算されます。「1か月に満たない期間の料金」は、IBMがお客様に対して「クラウド・サービス」オファリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

4.2.3 超過分

課金期間中のお客様の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「注文関連文書」の「PoE」部分に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「注文関連文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4.3 期間および更新オプション

4.3.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定される「クラウド・サービス」の一部にアクセス可能となったことを、IBMがお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日、および期間の更新方法または更新の有無を確認します。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」の利用レベルを上げることができます。当該変更を「注文関連文書」に含むものとします。

4.3.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

a. 自動更新

お客様の「注文関連文書」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも90日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」期間を終了することができます。IBMまたは「IBMビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる期間は1年間または「注文関連文書」の「PoE」部分に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されます。

b. 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」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、IBMまたは「IBMビジネス・パートナー」にお客様の「クラウド・サービス」の解約を要請する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

c. 更新必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」であると付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、お客様のIBM営業担当員または「IBMビジネス・パートナー」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

4.4 テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートが提供されます。

電話、電子メールによるサポート、および SaaS サポート・ポータルの運用時間は、以下のとおりです。

月曜～金曜日(休日を除く)の米国東部標準時間で午前8時00分～午後8時00分

サポート・ホットライン: 1-855-221-1166 (米国)

Email: support@ibmserviceengage.com

営業時間外およびシステム・ダウンのサポート

営業時間外およびシステム・ダウンのサポートは、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

重要度	重要度の定義	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 事業上の重大な機能を実行できない、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	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの機能が著しい使用制限を受けているか、または、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でき、業務上、重大な影響がないことを示す。	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要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

5. 追加情報

5.1 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、その「クラウド・サービス」は、お客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、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して行われる「クラウド・サービス」に対する内部使用の追加機能もしくは拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、実稼働に関する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。

お客様は、「クラウド・サービス」の「非実稼働」インスタンスの使用許諾を取得するために、IBM Maximo Asset Management (SaaS) の使用許諾を取得するものとします。

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non-Production インスタンスには、実稼働インスタンスに関して提供される高可用性、または同じ頻度のバックアップは含まれません。パフォーマンス上の理由から、30 を超えるユーザーが、直接間接を問わず、いかなる方法 (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して) でも非実稼働インスタンスを同時に使用することはできません。

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production Capacity Add-On の 1 使用許諾により、IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production の 1 つのインスタンスのサイズが拡張され、30 人のユーザーが、追加で同時に当該インスタンスにアクセスできるようになります。お客様が、IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production Capacity Add-On の購入により、IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production インスタンスに対して容量を追加した場合は、追加された当該容量を、後日、別の IBM Maximo Asset Management (SaaS) Non Production インスタンスに再割り当てすることはできません。

5.2 IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler Limitation

IBM Maximo Asset Management (SaaS) Scheduler の使用許諾を受けるすべてのユーザーは、IBM Maximo Asset Management (SaaS) の使用許諾によってカバーされるものとします。