

## IBM Master Data Management on Cloud

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。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な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 (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・オファリング、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。

- **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。
- **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。
- **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。

- **Small**  
IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- **Medium**  
IBM Cloud 環境内の仮想マシンでホストされます。
- **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 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Available Configurations

- IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Premium Large
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- IBM Master Data Management on Cloud Small – 更新のみ、新規購入は対象外です。
- IBM Master Data Management on Cloud Medium – 更新のみ、新規購入は対象外です。
- IBM Master Data Management on Cloud Large – 更新のみ、新規購入は対象外です。
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional MDM Environment
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production Additional Client
- IBM Master Data Management on Cloud Add MDM Virtual Runtime Non-Prod

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](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. お客様の成功管理:
  - 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。
  - 購入されたオファリング製品に対する、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 (SOW)」に基づき、追加料金で追加のアクティビティ、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. お客様の成功管理:
- 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、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 (SOW)」に基づき、追加料金で追加のアクティビティー、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 アクセラレーション・サービス

#### 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. 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、下記リンクの「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、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ついての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。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、DPA が適用されます。

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

## 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%

\*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、「取引文書」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。

- 「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。
- 「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。

### 4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

## 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(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 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징、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。

### 5.2 Rational Application Developer

IBM Master Data Management on Cloud の各種オファリングには Rational 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。

### 5.3 Information Server

IBM Master Data Management on Cloud の各種オフリングには、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。

### 5.4 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。

### 5.5 IBM 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ならびにソリューションを監視および復旧する責任を負います。

### 5.6 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。

### 5.7 Business Process Manager

IBM 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、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。