

IBM Watson Order Optimizer

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

1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer は、フルフィルメントの最適化機能を提供します。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アップグレードを提供し、インフラストラクチャーと適用されるセキュリティ管理とプライバシー管理を維持します。e-コマース、マーチャンダイジング、店舗運営、およびサプライ・チェーンの各部門でオムニチャネルのフルフィルメントを実行する担当者は、以下の機能を利用することができます。

- 出荷費用および取り扱い費用など所定の要素に基づいて、リアルタイムで最適化を実行し、最善のソーシング・ノードを選択する。
- インベントリーの販売を最大化し、売れ行きが芳しくない在庫について最も採算性の高い価格ポイントで SKU を販売するという目標を設定する。
- 1年のうちの時期 (ピーク、ピーク以外、クレジット・イベント、その他) に基づいて、異なった業務の優先順位の間でバランスを取る。
- 顧客が注文品を受領する方法、時期、および場所に関する要求を満たすように、ネットワーク・キャパシティおよびノード・バランスを最適化する。
- 店舗からの出荷、オンラインでの購入、店舗受け取りの利便性を提供することでフルフィルメント・ネットワークの拡大を最適化して、能力を拡大し、出荷時間を最短にする。
- コグニティブ機能を活用し、オムニチャネル・フルフィルメントに関する結果を継続的に学習し、改善する。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下のリソースおよびサービスが含まれます。

- 実稼働環境: 1

本「サービス記述書」では、以下の用語は次のとおりに定義されます。

「実稼働環境」は、「クラウド・サービス」のライフサイクル管理においてすべての「実行されている」ソフトウェアの最終的な結果として生じるポイントを提供する、計算環境です。このシステムへのアクセスは、IBM 担当者または許可ユーザーのみに制限されています。「実稼働環境」は、「クラウド・サービス」アプリケーション、システム、およびサポート・システム・インフラストラクチャーで構成されており、エンド・ユーザーや組織のお客様は、運用ベースでアクセスしたり、使用したりすることで自らのビジネス・プロセスや取引を実行できます。

1.2 追加のサービス

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

「テスト環境」は、機能的に同等の単一の実稼働インスタンス、ならびに「クラウド・サービス」アプリケーションの品質保証、性能および最終テストのためにのみ使用されるサポート・インフラストラクチャーを提供する計算環境です。

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

このオプションには、一時的であるか永続的であるかを問わず、お客様が 1 時間当たりのピーク・ラインの処理ニーズを満たすことができるようにする追加的な容量が含まれています。このオプションは、

従量課金制に基づいて提供され、1時間当たり 100,000 の「オーダー・ライン」を単位として販売されます。

例: 「100 万オーダー・ライン」を 65 単位サブスクライブしているお客様は、100,000 ラインの「1 時間当たりのピーク・オーダー・ライン」を取得することができます。「追加バースト機能」に加入することで、お客様は、「100 万オーダー・ライン」のライセンスに基づき、1 時間当たり 100,000 件のオーダー・ラインによりその能力を高めることができます。複数の追加単位を購入して、1 時間当たり 100,000 オーダー・ライン単位で容量を増やすことができます。

1.3 セットアップ・サービス

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

このセットアップ部分は、Watson Order Optimizer の「実稼働環境」を提供するために必要です。

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」のデータ保護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=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

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。DPA が適用される場合、変更通知を「復処理者」に提供するという IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されているとおりに適用されます。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するのとおり、「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」の可用性に影響を及ぼした事象について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」に対する年額料金の12分の1の10%を超えないものとします。「サービス・レベル・クレジット」を組み合わせ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)
< 99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

*「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。

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、オンライン・フォーラム、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。IBM の IBM Software as a service support guide (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) には、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスが規定されています。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。

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。

- 「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。
- 「100万オーダー・ライン」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「注文」とは、「クラウド・サービス」で定義される文書タイプです。「オーダー・ライン」は、「注文」

の行項目です。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」によって管理または処理される「オーダー・ライン」の総数(「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。

- 「10万オーダー・ライン」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「注文」とは、「クラウド・サービス」で定義される文書タイプです。「オーダー・ライン」は、「注文」の行項目です。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」によって管理または処理される「オーダー・ライン」の総数(「10万」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。

5.2 セットアップ料金

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 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。

5.4 従量課金制

従量課金制の料金は、かかる使用の翌月に「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.5 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。更新には、見積書に記載されたとおりに年次の値上げが適用されます。「クラウド・サービス」の営業活動終了に関するIBM通知を受領後に自動更新が行われた場合、当該更新期間は、現在の更新終了または発表された営業活動終了日のいずれか早期に到来する日に終了します。

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、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「クラウド・サービス」を単独で、または他のサービスや製品と組み合わせて使用してはなりません。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、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいは「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可能性があるその他のあらゆる活動。

7.2 オファリング標準

本項は、本「クラウド・サービス」の特定の機能ならびに技術上の制限およびパラメーターを説明したオファリングの標準(以下「オファリング標準」といいます。)を定めたものです。IBM とお客様の間で別途書面にて合意されない限り、お客様による「クラウド・サービス」の使用および「クラウド・サービス」の実装または設定は、下記の「オファリング標準」に定める制限およびパラメーターが適用されます。以下の制限およびパラメーターを超える使用には、IBM の書面による同意を必要とし、関連する実装またはカスタマイズ・サービスの料金に加えて、「クラウド・サービス」の追加料金が課される場合があります。「クラウド・サービス」のサポート対象の1時間当たりのピーク・オーダー・ラインは、下表に示すとおり、購入された年間数の増加に応じて増えます。お客様が一時的にまたは永久的に1時間当たりのピーク・ラインの増加を要求する場合、「IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability」の部分を注文する必要があります。この数字を超える場合、「クラウド・サービス」の性能が低下し、SLA が適用されなくなる場合があります。追加のキャパシティーは IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability の購入を通じて取得できます。この表は、加入した「100万オーダー・ライン」の使用許諾のユニットの数についてサポートされる1時間当たりのピークの「オーダー・ライン」を示したものです。

加入した 100 万オーダー・ライン単位の数量	1 時間当たりのピーク・オーダー・ライン
1	1,750
2 ~ 5	6,000
6 ~ 10	12,500
11 ~ 17	24,500
18 ~ 25	35,000
26 ~ 37	50,000
38 ~ 50	72,500
51 ~ 75	100,000
76 ~ 100	150,000
101 ~ 125	195,000
126 ~ 150	240,000
151 ~ 200	300,000
201 ~ 250	385,000
251 ~ 300	475,000
301 ~ 350	550,000
351 ~ 400	650,000
401 ~ 450	740,000
451 ~ 500	825,000
501 以上	実際の要件に基づき IBM が決定します。