

IBM Equipment Maintenance Assistant

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 Equipment Maintenance Assistant の照会機能により、機器保守にコグニティブ・コンピューティングの能力がもたらされます。また、ユーザーは実行すべき修理手順およびサービス手順に関するガイダンスを入手できます。

この推奨手順は、修理、保守、手順、および技法に関連する幅広い構造化データおよび非構造化データに推論とコグニティブ学習を適用することでもたらされ、各状況における最善の推奨手順を明らかにすることを目的とします。

推奨手順はお客様固有の知識に基づくものであるため、お客様のデータおよびプロセスに合わせてカスタマイズできます。

「クラウド・サービス」では、ユーザーは「クラウド・サービス」の API により、または当該オフライン・ユーザー・インターフェースにより、自然言語を使用して照会することができます。

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、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関する仕様に関する、「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、お客様による「クラウド・サービス」の使用に適用される「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) 既定の義務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、もしくは iii) 追加義務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」を変更しないことは、「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させることとなります。

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=27DE72A033BF11E8845013686FEEAB8B>

お客様は、利用可能な「クラウド・サービス」に対してデータ保護機能を注文し、有効化し、または使用するために必要な措置を講じる責任を負うものとし、お客様が当該措置を講じなかった場合 (「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。)、 「クラウド・サービス」の使用に責任を負うものとし、

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」に適用される「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、「復処理者」の変更の通知を提供する 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 に規定されるとおりに適用されます。

3. サービス・レベル目標

本「クラウド・サービス」に対する「サービス・レベル目標」は以下のとおりです。

- 予定された定期保守時間帯以外の可用性: 99.5%
- Web ページ・アクティビティーが起こっていることを示す最大応答時間: 5 秒

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

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、オンライン問題報告システムを介して提供されず。IBM の IBM Software as a service support guide

(https://www.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。

- 「アイテム」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により処理、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。お客様の「取引文書」に規定されている課金期間中、「クラウド・サービス」により処理、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する各「アイテム」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。

本「クラウド・サービス」において、「アイテム」は、「クラウド・サービス」に対する照会をいいます。

5.2 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。

お客様のエンタイトルメントを超える使用量は、「100 アイテム」(100 単位で切り上げ) ずつ請求されます。

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、後払いとして請求される種類の使用料金および超過料金は除きます。

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」が自動更新されるのか、連続的な使用に応じて継続されるのか、または契約期間の最終日をもって終了するのかが記載されます。

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、見積書に記載のとおり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、現在の更新期間の終了日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。