

IBM Cognos Analytics 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。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

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 Cognos Analytics on Cloud

本「クラウド・サービス」は SoftLayer のデータセンターでホストされ、お客様は、IBM Cognos Analytics ソフトウェアの最新機能へアクセスすることができます。IBM Cognos Analytics on Cloud は基本オファリングであり、お客様は、1つ以上のユーザー・アカウントで構成される「クラウド・サービス」に対するサブスクリプションを設定することができ、下記のティアのうちの1つがそのそれぞれに割り当てられます。

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

IBM Cognos Analytics on Cloud Standard ティアでは、お客様は、データ・モデル、ダッシュボード、およびストーリーを開発し、Web ブラウザーを介して定期レポートを閲覧し、アクティブ・レポートを取り込むことができます。「クラウド・サービス」は OLAP で対話的な調査を行います。「クラウド・サービス」は、Apple iPhone、Android、およびタブレットを含む幅広いモバイル・デバイスを使ったレポートの取り込みにまで及びます。

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

IBM Cognos Analytics on Cloud Plus ティアでは、Standard ティアの機能に加えて、お客様はカスタム調査を開発することができます。

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

IBM Cognos Analytics on Cloud Premium ティアでは、Plus ティアの機能に加えて、お客様は対話型レポート、アドホック・クエリーを開発し、新規レポートを作成し、その後も繰り返し実行されるようにレポートのスケジュールを設定することができます。

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration は、無償で提供される必要なアドオン・オファリングであり、お客様が選択したティア・オファリングを管理する管理者の役割として、サブスクリプションに含まれるユーザーに割り当てられます。

1.2 アクセラレーション・サービス

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

このセットアップ・サービスは、スタートアップ・アクティビティーについて最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールのプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「スタートアップ・アクティビティー」といいます。)このリモートで提供されるセットアップ・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、「個別契約書」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。

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

このセットアップ・サービスは、アクティビティの実行に使用される最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援 (1 回限りのポイント・イン・タイムのデータ移動を支援するデータ移動のユース・ケースを含みます。)、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールのプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス (ソース環境およびターゲット環境のセットアップ、およびデータ移動のユース・ケースに定義されるデータ移動を含みます。)、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「アクティビティ」といいます。) このリモートで提供されるセットアップ・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、使用許諾の購入日または「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から 12 か月後に終了します。

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=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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) 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、「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。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても(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・サーバーを通じて)「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「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。

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 バックアップ

共有フォルダー・スペースおよびアプリケーション・データベースのバックアップは、日次で実行されます。バックアップは、ローカルで取得され、別のデータセンターに保存されます。IBMは最新7日分の日次バックアップ、さらに4週分の週次バックアップを保持します。バックアップは、ディスク・ベースのバックアップ・システムに保存する際、および伝送中は暗号化されます。

5.2 災害復旧

IBMがお客様の「クラウド・サービス」のプロビジョンを行うデータセンターにおける壊滅的な事象またはIBMの制御不能な原因により「クラウド・サービス」が利用できない場合、IBMは、14暦日以内に別のIBMデータセンター経由でお客様に「クラウド・サービス」を提供できるよう取り組みます。壊滅的なもの、またはIBMの制御不能なものとみなされない障害については「サービス・レベル・アグリーメント」を参照してください。

5.3 IBM Planning Analytics データ・ソースへのアクセス

IBM Cognos Analytics Dedicatedの「クラウド・サービス」の「許可ユーザー」は、その「サービス」を使用して「IBM Planning Analytics クラウド・サービス」内のデータにアクセスすることができます。