

IBM Blueworks Live

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、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受益者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Blueworks Live は SaaS (Software as a Service) ソリューションで、ビジネス・プロセスおよび意思決定の取り込み、文書化、モデル化、および最適化を行うためのコラボレーション環境を提供します。

「クラウド・サービス」は、以下の許可ユーザー・アクセス・タイプに基づいて販売されます。

- a. **Editor** ユーザーは、すべての製品フィーチャーおよび機能にアクセスできます。**Editor** ユーザーは協力して、ビジネス・プロセス・モデルおよび意思決定モデルの作成、図解のほか、それらの変更を行うことができます。
- b. **Contributor** ユーザーは、ビジネス・プロセス・モデルおよび意思決定モデルの確認、それらに関するコメント、およびそれらに対する文書の追加を行うことができます。**Contributor** ユーザーは、ビジネス・プロセス・モデルまたはビジネス意思決定モデルの作成、編集をすることはできません。
- c. **Viewer** ユーザーは、共有のビジネス・プロセス・モデルを表示することができます。**Viewer** ユーザーは、作業への参加、作業に関するコメント、および作業に寄与することはできず、スペース、ブログ、およびアクティビティ・ストリームにアクセスすることはありません。

Editor ユーザーおよび **Contributor** ユーザーの使用許諾は、個別に販売されます。**Viewer** ユーザーの使用許諾は、500 単位で取得することができます。お客様は、「クラウド・サービス」管理者として、**Editor** ユーザーまたは **Contributor** ユーザーを少なくとも 1 人指定する必要があります。管理者には、管理特権があります。これには、取得したユーザー使用許諾の数量およびタイプ、ならびに導入した使用許諾の総数を監視する能力が含まれます。

管理者および **Editor** ユーザーは、「クラウド・サービス」にアクセスする新規ユーザーを招待することができます。**Editor**、**Contributor** または **Viewer** として指定された各ユーザーは、かかるユーザー・タイプの 1 つの購入済みの使用許諾について責任を持ちます。ユーザーが「クラウド・サービス」へのアクセスを必要としなくなった場合、その特定のユーザー・タイプの使用許諾は、同じユーザー・アクセス・タイプの使用許諾を必要とする別のユーザーに永続的に割り当てるか、または将来必要が生じた時に割り当てることができます。所定のユーザー・タイプの使用許諾をすべて割り当てた場合、新規ユーザーにアクセスを付与するために、お客様は該当するユーザー・タイプの使用許諾を追加取得する必要があります。「クラウド・サービス」では、各ユーザー・タイプの使用許諾の数が追跡されるため、取得した使用許諾の数を超えるアクセスは許可されません。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従います。IBM のデータのセキュリティーおよびプライバシーの原則が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「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

しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」の未達成に対するサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「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「ダウン時間」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。「ダウン時間」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またはテクノロジーの問題、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問題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いて適用可能なものの内で最高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1/12の10%を超えないものとします。

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 (「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%	2%
<97%	5%
<95%	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、「請求」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「ダウン時間」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。

例:「契約月」中の「ダウン時間」合計 500 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウン時間」 500 分 = 42,700 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
---	--

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」が、電子メール、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。テクニカル・サポートに関する情報は、IBM Software as a Service Support Handbook (<https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>) に掲載されています。) で提供されます。

「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、個別のオフラインとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能が作動不能である、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に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 営業時間以内
2	著しい事業影響 サービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、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
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内

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。

- 「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、直接または間接のいかなる手段であっても (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・サーバーを経由して)、何らかの方法により「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、お客様の「取引文書」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、

5.2 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された 1 か月に満たない期間の料金は、按分ベースで算定される場合があります。

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のか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に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 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は除き、「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。

継続使用の場合は、「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できます。