

IBM Digital Experience Plus on Cloud

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

「クラウド・サービス」は、お客様、パートナーおよび従業員向けのマルチチャネル・サイトを構築して管理するための管理対象デジタル・エクスペリエンス・プラットフォームを提供します。「クラウド・サービス」には、ポータル、Web コンテンツ管理、シンジケーションおよび統合の各機能が組み込まれています。

「クラウド・サービス」には、稼働環境への安全な暗号化アクセスを実現するために、お客様サイトへのソフトウェア・ベースの VPN 接続が含まれています。

本「クラウド・サービス」は、個人情報またはセンシティブ個人情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティ要件に則して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

本「クラウド・サービス」には、専用の「実稼働」実行時稼働環境、ならびに、IBM WebSphere Portal および IBM Web Content Manager で構成される、Web コンテンツと関連するワークフローを作成して管理するためのオーサリング環境が含まれています。さらに、本「クラウド・サービス」は、カスタム・コードをテストするための QA 環境およびリリース管理のための実稼働前「ステージング」環境も提供します。

1.1.1 Client Success Management サービス

IBM は、リモートで提供される支援サービスを週 10 時間まで提供します。これには、お客様の「クラウド・サービス」の成功管理が含まれますが、これに限られません。当該サービスには、計画保守また緊急時保守のアクティビティに関するアドバイス、解決時の支援および障害に関するアドバイスの提供、新規製品機能およびデプロイメントに関するベスト・プラクティスについてのアドバイス、該当する場合にはその他の IBM 専門家の紹介、サービスに関するお客様のフィードバックの収集、ならびに通常、サブスクリプション期間中にお客様の代弁者としての役割を果たすことなどが含まれますが、これらに限られません。

1.2 セットアップおよびオンデマンド・セットアップ・サービス

IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup および IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup サービスでは、最大 40 時間の「オンボーディング・コーディネーター」が提供されます。「オンボーディング・コーディネーター」の目的は、お客様が正常に Digital Experience Plus on Cloud を確実にセットアップできるようにすることです。これらのサービスには、お客様にサービスとサポートの仕組みの概要を説明し、VPN および SAML の統合向けの構成データを収集し、お客様のデプロイメント計画をレビューし、利用可能な資料、教育、およびサポートについて助言することが含まれます。また、初期セットアップ中にお客様のチームと IBM チームの調整を支援することも含まれます。

1.3 オプション機能

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity を取得して、インスタンスあたり 2 仮想 CPU の割合で「クラウド・サービス」の計算能力を拡張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、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=1404408577471>

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、「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・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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する1つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

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 (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% 未満	2%
99% 未満	5%
95% 未満	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、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.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、別個のオファ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。

- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。
- 「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。

5.2 セットアップ料金

1回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・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。

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 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」に記載されるとおり、「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、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、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、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「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おそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネープリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネープリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネープリング・ソフトウェアを使用することができます。イネープリング・ソフトウェアは現状のまま提供されます。

IBM WebSphere Portal Server および IBM Web Content Manager (以下「ポータル」といいます。)はこの「クラウド・サービス」とともに配布され、お客様の社内の「開発」環境および「テスト」環境の一部として社内の非実稼働活動に対してのみ導入することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、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して行われる「ポータル」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「ポータル」のいかなる部分も、「クラウド・サービス」に対するお客様のサブスクリプションとは別に、実稼働に関する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。

7.3 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「クラウド・サービス」ユーザーが、第三者の Web サイト、または「クラウド・サービス」にリンクされた、または「クラウド・サービス」からアクセス可能な他のサービスに「コンテンツ」を伝送する場合、お客様および「クラウド・サービス」ユーザーは、すべてのかかる「コンテンツ」の伝送を行うことに対する同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる伝送は、お客様および第三

者の Web サイトまたは他のサービスの間でのみ行われます。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対するいかなる保証または表明もせず、いかなる責任も負いません。

7.4 お客様提供のコードおよびテスト

お客様は「クラウド・サービス」上のデプロイメントに対してカスタム・コードを提供できます。提供されたコードは、「クラウド・サービス」オファリングの資料に記載された、必要な形式およびサポート対象コンテンツに一致しなければなりません。

お客様は、サービスに関するデプロイメントのために IBM に当該コードを提供する権利があることを保証します。

お客様は、提供されたコード (コードで使用される第三者サービスを含みます。) の機能性の責任を負います。

お客様は、いかなる種類の性能ストレス・テストも「クラウド・サービス」に関して実行することはできません。

7.5 コンテンツの利用

お客様には、「クラウド・サービス」およびサポートにおいてコンテンツを利用、提供、保管および処理するために必要なすべての許可を入手する責任があり、また、それを行うための許可を IBM に付与します。

7.6 IBM Collaboration Solutions Catalog からの資産に対するサポート

IBM はお客様の要求を受けて、「クラウド・サービス」上に IBM Collaboration Solutions Catalog (「IBM Green House」(https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) とも呼ばれます。) からの資産をインストールして構成することができます。当該資産 (「コンテンツ・テンプレート・カタログ」、「サイト・ビルダー」および「スクリプト・ポートレット」を含みますが、これらに限られません。) のいずれについても、「IBM Collaboration Solutions Catalog」の条件が適用されるため、お客様が「クラウド・サービス」とともに当該資産を利用すれば、当該条件を受諾したものとみなされます。当該資産と「クラウド・サービス」の併用のサポートは、商業的に合理的な範囲で IBM が提供します。また、「クラウド・サービス」がアップグレードされた際に当該資産のいずれかを使用して作成されたコンテンツが適切に機能することは保証されません。かかるアップグレードは、お客様が当該資産を使用して作成したコンテンツの手動マイグレーションなしで実行され、かかるマイグレーションの責任はお客様が負います。