

IBM Business Process Manager 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。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な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 Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud は、ビジネス・プロセスを可視化し、管理するためのビジネス・プロセス管理プラットフォームを提供する、Software as a Service ソリューションです。本「クラウド・サービス」には、プロセス・デザイン、実行、モニタリングおよび最適化の機能が含まれています。

お客様が使用許諾を取得したユーザーに対して、以下の基本機能が提供されます。

- a. 稼働環境 – 専用開発、テストおよび実働ランタイムの環境での単一インスタンスを提供します。その特徴は以下のとおりです。
 - 1) 開発環境 – 少なくとも 1 つのクラスター・メンバーを持つ Process Center Advanced の仮想環境。開発環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された初期の作成者および追加の作成者の数に基づきます。
 - 2) テスト環境 – 1 つのクラスター・メンバーを持つ Process Server Advanced の仮想環境。テスト環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「許可」ユーザーまたは「同時」ユーザーの数に基づきます。
 - 3) プロセス・ランタイム環境 – 少なくとも 2 つのクラスター・メンバーと 1 つの高可用性データベース・クラスターを持つ、Process Server Advanced の高可用性仮想環境。ここでは、1 つの実稼働対応の環境が提供されます。プロセス・ランタイム環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「許可」ユーザーまたは「同時」ユーザーの数に基づきます。
- b. 「クラウド・サービス Web サイト」 – ユーザーが「クラウド・サービス」を構成および管理するための稼働環境および管理機能にアクセスする Web サイトを提供します。
- c. 「仮想プライベート・ネットワーク (VPN)」 - 「クラウド・サービス」から「クラウド・サービス」の外部にあるシステムへの安全で暗号化されたアウトバウンド通信を実現するために、単一ソフトウェア・ベースの VPN 接続をオプションとして提供します。VPN に関する情報は、サポート・チケットを通じた書面による要求に応じて提供されます。
- d. 「電子メール通知」 – ユーザーの「クラウド・サービス」へのアクセスおよびパスワード変更について知らせる通知機能を提供し、また、管理者には「クラウド・サービス」の状況や定期的な変更を通知します。
- e. 「自動オンライン・バックアップ」 - 「クラウド・サービス」の自動リカバリーに使える毎日のバックアップを実行します。バックアップは暗号化され、同じ地域内の異なる場所に存在するデータセンターで保管されます。
- f. 「自動監視およびリカバリー」 - 「クラウド・サービス」の可用性をモニターし、応答不能またはアクセス不能になった場合はリカバリーを実行します。
- g. 「定期的なサービス更新」 - 「クラウド・サービス」に対する保守およびフィーチャー更新は 30 日から 90 日ごとに発生します。IBM は、定期的なサービス更新の 2 週間前までに、「アカウント管理者」に通知します。IBM Business Process Manager のバージョン・アップグレードが関与するメジャー・アップデートについては、プロセス・ランタイム環境がアップグレードされる前に、IBM はお客様と調整して開発環境をアップグレードし、お客様がその新しいバージョンをテストできる

ようにします。お客様は、開発環境内で新しいバージョンでプロセス・アプリケーションをテストし、問題に関して 30 日以内に IBM ヘフィードバックを提供したりする責任を負います。

- h. 「アカウント管理者」 - ユーザーによる稼働環境へのアクセスを管理したり、ユーザーの役割を割り当てたり、削除したりするために稼働環境にアクセスできる、ユーザー・ログインとパスワードを持っています。複数のユーザーに「アカウント管理者」のアクセスを付与できます。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

本「クラウド・サービス」は、追加のユーザーが「イネープリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)にアクセスおよび使用するための購入オプションを提供します。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

「クラウド・サービス」は、実稼働以外の目的で利用することができる追加のテスト環境についての購入オプションを提供します。各テスト環境では、別個の仮想プロセス・サーバー環境が提供されます。この環境の容量は、取得された「テスト環境ユーザー」の数に基づきます。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

「クラウド・サービス」は、実稼働の目的または実稼働以外の目的で利用することができる追加のプロセス・ランタイム環境についての購入オプションを提供します。この環境の容量は、取得された「プロセス・ランタイム・ユーザー」の数に基づきます。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

本「クラウド・サービス」は、基本となる「クラウド・サービス」の能力を拡張して、複数のコンポーネントに影響を及ぼすより深刻な問題に対する保護、さらに電源の停止または接続の切断に起因するデータセンター全体の喪失にも応じた保護を提供する、Premium Availability についての購入オプションを提供します。「災害復旧」プロセスは、お客様のアクティブな実稼働ソリューション向けの 1 次データ・センター、および実稼働ソリューションをミラーリングしたバックアップとしての 2 次データ・センターを備えることで円滑に実施されます。バックアップのデータ・センターは、戦略的に 1 次データ・センターとは異なる大都市圏に配置されます。データおよび構成情報は、同期が取られるように 1 次インスタンスからバックアップ・インスタンスに複製され、見込まれるデータ喪失は数分間に限られます(目標復旧時点 - RPO)。災害が発生した場合、バックアップ・インスタンスが有効化されて 1 次インスタンスとなり、事業活動は、1 次ソリューションが復旧するまで同レベルの機能とキャパシティを維持して継続されます。本オプションには、2 次的な IBM Business Process Manager on Cloud のインスタンスの購入が必要です。2 次インスタンスおよび本オプションは、お客様が 1 次インスタンスで有しているユーザー数と同数のサイズとしなければなりません。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

本「クラウド・サービス」は、追加の「プロセス・ランタイム環境」に対する Premium Availability の購入オプションを提供します。本オプションは、お客様が 1 次インスタンスにどの「追加プロセス・ランタイム環境」を有している場合にも、取得する必要があります。本オプションには、1 次インスタンスの「追加プロセス・ランタイム環境」の数量と同数の、2 次的な IBM Business Process Manager on Cloud インスタンスの購入が必要です。本「クラウド・サービス」は、お客様の 1 次インスタンスの「追加プロセス・ランタイム環境」に割り当てられたユーザー数と同数のサイズとしなければなりません。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

本「クラウド・サービス」は、BPM の内部データベースおよび組み込み文書ストア用の追加のストレージに対する購入オプションを提供します。ストレージの数 (GB の増分は仮想システムによって異なります。) は、単一環境に適用すること、あるいは、「クラウド・サービス」インスタンス内の複数環境にわたって分割することができます。

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

本「クラウド・サービス」は、処理ソリューションのメモリー要件が取得されたユーザー数に提供される計算キャパシティを超える場合に、追加メモリーについての購入オプションを提供します。メモリーの数 (16GB 単位) は、単一環境に適用すること、あるいは、「クラウド・サービス」インスタンス内の複数環境にわたって分割することができます。

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

基本となる Business Process Manager on Cloud サービスの提供に対する 1 回払いのセットアップ料金が、お客様に請求されます。

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

構築される各「テスト環境」の提供に対する 1 回払いのセットアップ料金が、お客様に請求されます。

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

構築される各「プロセス・ランタイム環境」の提供に対する 1 回払いのセットアップ料金が、お客様に請求されます。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional サービスには、最大 5 名の開発者 (「加入者の連絡先」) に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。「加入者の連絡先」にはナレッジ・ライブラリー品目への 1 日 24 時間 週 7 日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質問応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。「加入者の連絡先」は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む BPM on Cloud に関して支援を要求することができます。

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise サービスには、最大 10 名の開発者 (「加入者の連絡先」) に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。「加入者の連絡先」には、サブスクリプション期間中のナレッジ・ライブラリー品目への 1 日 24 時間 週 7 日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質問応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。「加入者の連絡先」は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む BPM on Cloud に関して支援を要求することができます。「加入者の連絡先」では IBM ODC において相互に合意した作業成果物についての支援をします。ただし、サブスクリプション各月あたり最大 24 時間の開始ポイントおよび終了ポイントの制限があります。作業成果物には、特定パターンの例や運用可能なソリューション・コードによる支援が含まれる場合があります。加入者のマネージャーおよび連絡先、またはそのいずれかは、IBM ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーとの週次のステータス・コールに参加することもできます。サブスクリプション各月当たり 24 時間を超える作業成果物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別途合意をもってかかる支援を提供することに同意することができます。

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

本「クラウド・サービス」は、ODC Professional または Enterprise の開発者の数 (当該オフリングに含まれるもの) に対して追加開発者アクセスの購入オプションを提供します。

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services は、オンプレミスの BPM 環境からクラウド上の BPM への BPM アプリケーションの移行を支援することができます。移行評価には、既存システムのハードウェアおよびソフトウェアの構成の分析、バージョンの互換性をもつ既存の BPM アプリケーションの分析、および最も有益な移行オプションの評価などのアクティビティが含まれます。移行計画およびデリバリーには移行計画の策定支援などのアクティビティが含まれ、作成物の移行およびアプリ間移行のツールを活用して移行の実施を支援します。このサブスクリプションには、サブスクリプション各月あたり最大 30 時間の移行アクティビティおよび無制限の Q&A サポートが含まれます。このサブスクリプションの作業は (画面共有

などのツールを使用して) リモートで実行されます。サブスクリプション各月当たり 30 時間を超えるか、非リモート作業を必要とする作業成果物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別途合意をもってかかる支援を提供することに同意することができます。

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。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、DPA が適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

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、「取引文書」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。
- 「同時ユーザー」は、いずれかの時点で、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」に同時にアクセスするユーザーの数になります。複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているユーザーは、1人の「同時ユーザー」としてカウントされます。

- 「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。
- 「ギガバイト」(「GB」)とは、「クラウド・サービス」によって処理されるか、「クラウド・サービス」において使用、保管、または構成される 2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より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 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」には以下の「イネープリング・ソフトウェア」が含まれます。

「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」の期間中に限り、「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。

「クラウド・サービス」に含まれる「イネープリング・ソフトウェア」は以下のとおりです。

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool へのアクセス

お客様は、プロセス・アプリケーションを開発するために、「イネープリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)にアクセスし、これをダウンロードすることができます。「イネープリング・ソフトウェア」は、お客様のデスクトップ・システム上で稼働し、リモートで「クラウド・サービス」に接続します。

Designer Tool のユーザー制限

「クラウド・サービス」では最大 5 人の「クラウド・サービス」ユーザーまで「イネープリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)にアクセスおよび使用することができます。

5.2 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。

5.3 ベンチマーキング

お客様は、次の条件で、第三者に対して「クラウド・サービス」またはサブコンポーネントのベンチマーク・テストの結果を開示することができます。(a) ベンチマーク・テストで使用したすべての方法(例えば、ハードウェアおよびソフトウェア設定、導入手順および構成ファイル)を公に開示すること、(b) IBM または IBM 製品を提供する第三者(以下「本件第三者」といいます。)が「クラウド・サービス」に対して提供する、最新の適用できるアップデート、パッチおよび修正を用いて、「クラウド・サービス」に対して指定された「稼働環境」において、「クラウド・サービス」を稼働してお客様のベンチマーク・テストを行うこと。かつ、(c) 「プログラム」の資料および IBM の「プログラム」のサポート用

Web サイトにあるすべてのパフォーマンス・チューニング、および「ベスト・プラクティス」に関するガイダンスに従うこと。ライセンサーが「クラウド・サービス」のベンチマーク・テストの結果を発表する場合、お客様と IBM または「本件第三者」との契約において相反する定めがあったとしても、IBM および「本件第三者」は、お客様の製品に関してベンチマーク・テストの結果を発表する権利を有します。ただし、IBM または「本件第三者」は、お客様の製品をテストするにあたり、上記 (a)、(b) および (c) の要件に従います。

5.4 アクセラレーターおよびサンプル資料

「クラウド・サービス」には、ソース・コード形式のコンポーネント (以下「ソース・コンポーネント」といいます。) および「サンプル資料」として指定されるその他の資料が含まれる場合があります。お客様は内部使用を目的としてのみ、「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」をコピーおよび変更することができます。ただし、お客様は「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」に含まれる著作権情報またはその表示を変更または削除しないものとします。IBM は、サポートの義務を負わずに現状のままの状態での「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」を提供するものであり、権原の保証、第三者の権利の不侵害の保証、特許権の不侵害の保証、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含む (ただし、これらに限定されません。)、明示または黙示のいかなる保証もしません。