

## IBM Case Manager 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

IBM Case Manager on Cloud は以下を提供します。

- a. 先進ケース管理アプリケーションへアクセスするための IBM Content Navigator
- b. コンテンツ中心のケース管理。ナレッジ・ワーカーまたはビジネス・アナリストが以下を行えるようにします。
  - (1) Case Builder を使用して新規ケース・ソリューションを迅速かつ容易に設計および試行する。
  - (2) 提供されたサンプル・ソリューション・テンプレートを使用する。
  - (3) ケース・プロパティ、ユーザー・ロール、受信トレイ、ドキュメント・タイプ、ページおよびデータの表示レイアウトを作成して維持する。
  - (4) Case Manager Builder 環境内での開発を容易化する組み込みのビジネス・ルールを使用する。
  - (5) ケース・タスクとタスクを構成するワークフローを作成する。
  - (6) Case Client のランタイムを使用して Case Builder が作成したソリューションを表示する。
  - (7) 提供された UI に基づいて Content Navigator にアクセスする。
  - (8) ケース管理ツールにアクセスしてソリューションを導入して管理する。
  - (9) Configuration Manager User Interface(CMUI) へアクセスしてカスタム・ウィジェットを作成して展開する。
  - (10) Case Monitor および Case Analyzer にアクセスして、ケースに関する現行および過去のレポートを提供する。
    - (a) OLAP Cubes を使用する必要のある分析のサポートについては、別途見積もりが行われます (MS SQL ライセンス交付、インフラストラクチャーおよびサポートを含みます。)
  - (11) 提供された API にアクセスして、ソリューションを拡張する。
  - (12) コンテンツとケースに関するアクティブなワークフロー管理を提供するために Case Foundation を制限なくフル機能で利用できるようになる。
  - (13) FileNet Content Manager およびその ECM リポジトリを制限なくフル機能で利用できるようになる。

カスタムの運用レポートについては、別途見積もりが行われます。
- c. セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
- d. 災害復旧を支援する、2 次ロケーションへの実稼働データの複製
- e. 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅 (別途引用される高めの帯域幅)
- f. 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境モニタリング、ウィルス・スキャン、侵入検知 / 侵入テストの各サービス、ソフトウェア・パッチ、ならびにソフトウェア更新 (別途見積もられるカスタムの構成や拡張に必要なデータ移行のサービスやアクティビティ)。
- g. 「災害復旧」のために「非実稼働環境」が購入された場合は、以下のとおりです。
  - (1) 少なくとも年に 1 回、お客様のポートフォリオ全体からの典型的なサンプルを対象にテストを実施します。
  - (2) お客様固有の環境を対象としたテストなど、追加要件については、別途見積もりが行われます。

h. アクティブ・ディレクトリーの統合

含まれるオプション: (Microsoft Active Directory または IBM Tivoli Directory Server)

- (1) オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証:
  - 1つの「アクティブ・ディレクトリー」サーバーに対するサポート。
  - お客様のドメインにある「クラウド・サービス」で(読み取り専用)ドメイン・コントローラーを提供する。
  - お客様はすべてのエンド・ユーザーのクラウド環境へのアクセス(グループ、ID、アクセス)を管理する。
  - お客様に対する完全な管理者権限
- (2) (お客様のドメインではない)お客様がユーザーを管理する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証。
- (3) 認証のためにオンプレミスのお客様のドメイン・コントローラーへポイントする:
  - パフォーマンスへの影響の可能性
  - セッションの有効期間の認証
- (4) 必要に応じて、SAML 認証を行う。

別途引用されたその他の構成(例:「クラウド・サービス」への LDAP ファイル・ディレクトリーの手動またはスクリプトによる引用。MS フェデレーション・サービス、その他を含むフェデレーション・オプション)。

作業指示書に基づき、追加料金でカスタム・ソリューションの導入、構成、統合の各サービス、および「クラウド・サービス」に含まれていない追加オフリングを利用できます。

サービスの一部として、ソフトウェアのアップグレードが含まれます。データ移行またはカスタム拡張を必要とするアップグレードは含まれません。

基本オフリングには、選ばれたデータセンターのマルチテナント環境でのプロビジョニングが含まれます。こうしたセンター以外でのプロビジョニングには、「専用アドオン」が必要になります。各オフリングは、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図されたワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインであり、実際の結果は使い方により異なる場合があります。

## 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. Copper 構成は年間最大 15,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1日当たり最大 250 件のケースの作成物文書、ならびに 1日当たり 100 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 25 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- b. Copper 構成では、500 GB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別途購入できます。

## 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. Bronze 構成は年間最大 30,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1日当たり最大 500 件のケースの作成物文書、ならびに 1日当たり 200 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 50 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- b. Bronze 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別途購入できます。

## 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. Silver 構成は年間最大 300,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1日当たり最大 20,000 件のケースの作成物文書、ならびに 1日当たり 1,000

件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 250 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。

- b. Silver 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別途購入できます。

#### 1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. Gold 構成は年間最大 750,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 50,000 件のケースの作成物文書、ならびに 1 日当たり 2,500 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 1,000 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- b. Gold 構成では、3TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別途購入できます。

#### 1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. Platinum 構成は年間最大 3,000,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 200,000 件のケースの作成物文書、ならびに自発的に 1 日当たり 10,000 件のケースについて作業し、完成させる最大 3,000 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- b. Platinum 構成では、5TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別途購入できます。

### 1.6 オプション機能

#### 1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

お客様が、選択された構成に含まれる TB ストレージを超える場合、お客様は追加の使用許諾を購入する必要があります。

#### 1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

Archival Storage は、必要なアクセス頻度が低いデータに対して、費用対効果の高い代替手段を提供します。このオプションは、より高速でアクセス頻度の高いデータ・ストレージを目的とした標準的なストレージ・オプションに置き換わるものではなく、補足するものです。お客様がアーカイブ用のクラウド・オブジェクト・ストレージを希望する場合は、お客様は TB 単位の増分を購入する必要があります。

#### 1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、スタンバイの災害復旧サイトとして実装されている場合を除き、実稼働目的に使用することはできません。

- a. 非実稼働環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。
- b. お客様は希望される場合には、実稼働用と災害復旧用に異なるインスタンス・サイズを選択することができます。

##### (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0

IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 は、IBM Case Manager Copper 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

##### (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0

IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 は、IBM Case Manager Bronze 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

##### (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0

IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 は、IBM Case Manager Silver 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

##### (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0

IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 は、IBM Case Manager Gold 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

##### (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0

IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 は、IBM Case Manager Platinum 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

#### 1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

お客様は選択された仮想プライベート環境をシングル・テナントのプライベート・インフラストラクチャーへアップグレードできます。これには最大 20 TB のアウトバウンド帯域幅 (別途引用される高めの帯域幅) が含まれます。

#### 1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

IBM が承認した米国の官公庁のお客様およびその他のお客様に提供されるこのアドオン・サービスでは、仮想プライベート環境インフラストラクチャー (すべて連邦データセンターに含まれています。) として実装される、お客様が選択した「クラウド・サービス」構成を提供します。

### 1.7 セットアップ・サービス

#### 1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

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・ツールの実績のある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、お客様の「証書 (PoE)」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。

#### 1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

このオンデマンド・サービスは、アクティビティー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・ツールの実績ある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、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. 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=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

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。

#### 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、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-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.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。

- a. 「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。
- b. 「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。
- c. 「テラバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1 テラバイトは、2 の 40 乗バイトです。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理される「テラバイト」の総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。

### 5.3 検証

お客様は、i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を検証するために合理的に必要となる記録、システム・ツールからの出力を保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断されたエンタイトルメントを、IBM のその時点で最新の料金ですみやかに注文して支払うほか、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の 2 年間有効に存続します。

### 5.4 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、「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 外部ユーザー・アクセス

お客様は外部ユーザーに「クラウド・サービス」へのアクセスを付与することを選択することができます。お客様は、それらの外部ユーザーに対して次の責任を負うものとします(ただしこれらの責任に限られません)。a) 外部ユーザーによる「クラウド・サービス」に関連するあらゆる請求、または b) 外部ユーザーによる「クラウド・サービス」の不正利用。

### 7.3 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「クラウド・サービス」へ接続するためにソフトウェア VPN 接続の利用を選択することができます。VPN に関する情報は、お客様からの書面による要求に応じて提供されます。

- a. 提供された 2 つの VPN エンドポイント (ゲートウェイ) の構成。
- b. 別途見積もりが行われた追加エンドポイント。

### 7.4 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」で利用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 サイトまたはサービスの間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。