

IBM Content Manager OnDemand 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、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者をいいます。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 Content Manager OnDemand on Cloud (クラウド・サービス) は以下を提供します。

- a. 高速アーカイブ
 - アプリケーションによって生成された印刷出力 (レポート、請求書、ステートメント、ポリシー、給付金関連資料、決済処理/信用取引など) のロード、索引付け、およびアーカイブを実行します。
 - 複数の文書を備えた大容量データ・ファイルに対応できる柔軟性
 - 各種ファイル形式 (PDF、AFP、LineData、XML) に対するサポート
- b. 自動索引付け
 - 「クラウド」における「ロードおよび索引付け」プログラムが自動的にレポート、ステートメントなどからメタデータを抽出して、リレーショナル・データベースの索引フィールドを埋めることで、検索と取得を効率的に行います。
- c. 効率的なストレージの使用
 - アーカイブ済みデータは、効率的にストレージを使用するために圧縮されます。
- d. 文書の有効期限のあるアーカイブ
 - ストレージの使用率をさらに最適化するために、アーカイブされたデータをレポート/ステートメントなどのタイプに基づいて自動的に失効させられるようにビジネス・ポリシーを定義することができます。
- e. XML 標準に準拠している銀行取引のアーカイブ。
- f. アーカイブ済みのステートメント、レポートなどへの Web およびモバイルによるアクセス。
- g. 全文検索を有効化できます。
- h. 指定の内部ユーザーに対するレポートの定期配信
- i. 2 次ロケーションへの実稼働データの複製、災害復旧に対するサポート
- j. 高可用性に対応するためにデュアル・データ・センター間でプロビジョニングされたセキュアなシングル・テナントのプライベート・インフラストラクチャー
- k. 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境のモニタリング

以上のすべてのフィーチャーは、以下のとおり IBM Content Manager OnDemand on Cloud の「必要となる使用許諾」の取得により利用することができます。

1.2 必要となる使用許諾

お客様は、「ベース・サービス・オファリング」、および「ストレージ」の使用許諾に対するサブスクリプションを以下のとおりに取得しなければならないものとします。

ベース・サービス・オファリングの使用許諾

- 各「ベース・サービス・オファリング」では、以下の特定期間における特定のデータ・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示します。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選択する際に役立つガイドラインであり、実際の結果はお客様の仕様書により異なる場合があります。

- 各「ベース・サービス・オファリング」の「インスタンス」には、最大 10 種類のレポート・アプリケーション定義またはステートメント定義のセットアップが含まれます。追加のレポート・アプリケーション定義/ステートメント・タイプのセットアップは、以下のとおり、追懐の、オプションである IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup 使用権を追加費用で取得することにより、随時要求することができます。
- 「ベース・サービス・オファリング」の各「インスタンス」には、開発およびテストのみを意図した開発環境も組み込まれています。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

お客様は、この構成で使用する追加の Content Manager OnDemand Storage 使用権を取得する必要があります。

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に最大 50GB データのロードと索引付けを行います。
- AFP 文書または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に最大 900 データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に、60,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 30GB データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による AFP または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Silver 構成は 12 時間以内に、60,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 500GB データのロードと索引付けを行います。

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold オファリングは、Content Manager OnDemand Silver の 2 倍の処理能力を提供します。

- PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に最大 100GB データのロードと索引付けを行います。
- AFP 文書または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に最大 1800 データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に、120,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 60GB データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による AFP または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Gold 構成は 12 時間以内に、120,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 1 テラバイト・データのロードと索引付けを行います。

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum オファリングは、Content Manager OnDemand Silver の 5 倍の処理能力を提供します。

- PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に最大 250GB データのロードと索引付けを行います。
- AFP 文書または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に最大 4.5 TB データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による PDF 文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に、300,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 150GB データのロードと索引付けを行います。
- 同時文書検索/取得による AFP または「行データ」文書のロードと「索引作成」：お客様が「クラウド」の指定のステージング領域に文書を提出後、Platinum 構成は 12 時間以内に、300,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 2.5TB データのロードと索引付けを行います。

1.2.4 ストレージの使用許諾

お客様は、選択した「ベース・サービス・オファリング」のインスタンスで構成するのに適切な数量の IBM Content Manager OnDemand Storage を取得する必要があります。

1.3 オプション機能

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

お客様は随時、オンデマンド・セットアップのための追加レポート/ステートメント定義またはアプリケーション定義を購入することができます。各「要求」使用許諾は、最大 10 個のレポート・ステートメント定義またはアプリケーション出力定義のセットアップを提供します。

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development 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。IBM Content Manager OnDemand Development Environment は、開発およびテストのみを意図しています。この開発環境は、実稼働目的に使用することはできません。

- この開発環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。
- この開発環境には、レポート/ステートメント定義の数量は含まれていません。お客様は、Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application 出力定義を取得できます。
- この開発環境には、500GB のストレージが用意されています。さらにストレージが必要な場合には、お客様は追加の IBM Content Manager OnDemand Storage 使用許諾を取得しなければならぬものとします。

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うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」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らないとします。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・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、(特定の機能の問題ではなく) システムが全く利用できないことに関連しており、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、設計もしくは指示の問題、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中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 50% を超えないものとします。

3.2 サービス・レベル

本サービスは、保守時間帯以外は利用可能であることを目標とする高可用性を実現するように設計されています。ただし、システムの可用性が以下に記載されたしきい値を下回った場合は、前述の手順を使用してサービス・クレジットを要求することができます。

| 「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% | 5% |
| < 97% | 10% |
| <95% | 25% |
| <90% | 50% |

*「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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 500 分である場合

| | |
|--|---|
| 30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」 500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分 | = 「契約月」における 98.8% の可用性につき 5% 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、オンライン問題報告システムまたは電話を介して提供されます。IBM は、テクニカル・サポートの連絡先情報および関連する情報と手順を提供します。「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、個別のオファリングとして提供されるものではありません。応答時間は、以下に記載のとおり、問題の性質および重要度によって異なります。

| 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 時間以内 |
| 2 | 著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの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 |

| 重要度 | 重要度の定義 | サポート時間内の 目標応答時間 |
|-----|---|--------------------|
| 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。

- a. 「**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」とは、「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「証書 (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使用することが可能な「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。
- b. 「**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。お客様は、「証書 (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」が処理する「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。
- c. 「**要求**」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「要求」とは、IBM がサービスの実行を許可したお客様による行為をいいます。サービスによって、「要求」は、書面による通知や、電話、電子メール、またはオンラインによるサポート要求の形式を取ることがあります。お客様の「証書 (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」に提出される「要求」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 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、按分にて算定される場合があります。

5.3 オンデマンド料金

「取引文書」に明記されるオンデマンド料金は、お客様がオンデマンド部分のアクティブ化を要求した場合に適用されます。

次に例を示します。

お客様は随時、オンデマンド・セットアップのための追加レポート/ステートメント定義またはアプリケーション定義を購入することができます。各「要求」使用許諾は、最大 10 個のレポート・ステートメント定義またはアプリケーション出力定義のセットアップを提供します。

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。

継続使用の場合には、「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。

7. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

次のイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

AFP ビューアー:

お客様は「AFP ビューアー」にアクセスして、それをダウンロードできます。「AFP ビューアー」は、AFP (高性能印刷) 形式の文書を表示するためにお客様がユーザーの Web ブラウザー上にインストールできる Web ブラウザー・プラグインです。お客様は、Web アクセスのセットアップがされ、AFP 形式の文書にアクセスして表示する必要のあるユーザーの Web ブラウザーに AFP ビューアーをインストールできます。「AFP ビューアー」プラグインのダウンロードに関する情報は、お客様からの書面による要求に基づき提供されます。

管理者は、IBM が提供する Content Manager OnDemand Windows クライアント・イネープリング・ソフトウェアを使用し、オプションとして CMOD on Cloud を管理できます。

8. 共通事項

8.1 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。「外部ユーザー」とは、お客様の従業員以外、お客様が賃金を支払っている者以外、あるいはお客様の代理人以外の個人をいいます。お客様で採用されているか、またはお客様による支払いを受けているが、かかる関係の範囲内で「クラウド・サービス」にアクセスしない個人は「外部ユーザー」に該当する場合があります。お客様は、次のような「外部ユーザー」に対する責任を負うものとしますが、これらに限られません。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。

8.2 FTP ソフトウェア

お客様は FTP (ファイル転送プロトコル) クライアント・ソフトウェアを使用して、「クラウド・サービス」へのロードと索引付けの対象であるレポート、ステートメントまたはその他の文書を提出する必要があります。IBM は、「クラウド・サービス」へのロードと索引付けの対象であるデータを提出する目的で「クラウド・サービス」に接続するための接続情報を提供します。

8.3 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」へ接続する目的でソフトウェア 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。

8.4 クラウド・サービスへの Web またはモバイルによるアクセス

お客様は、「ユーザー管理者」と呼ばれる特定の個人を指名して、「クラウド・サービス」への Web またはモバイルによるアクセスを要求するユーザーのアカウントをセットアップします。お客様組織内のユーザーのみが、Web またはモバイルのインターフェース経由で「クラウド・サービス」にアクセスできます。IBM は、Web/モバイル・アクセスについての接続情報を提供します。

8.5 Cookie

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様 (お客様の従業員および従契約者) から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

8.6 クラウド・サービスの制限付き機能

本「クラウド・サービス」では、CD-ROM マスタリング・オプションの使用が禁じられており、お客様はかかる機能が利用できないことに同意するものとします。