

IBM Content Manager OnDemand 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

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、および決済処理/信用取引) のロード、索引付け、およびアーカイブ
 - 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
 - PDF、AFP、「行データ」、XML のファイル形式に対するサポート
- 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およびステートメントからメタデータを抽出し、リレーショナル・データベースの索引フィールドを埋めて、検索と取得を効率的に行います。
- c. ストレージ使用
 - 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またはステートメント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およびレポートへの Web およびモバイルによるアクセス
- g. 「全文検索」を有効化して、任意の文書内に含まれているテキストで、保管されている文書を探し出すことができます。
- h. 「保留 (Hold)」機能により、文書の失効を防止できます。
- i. 指定の内部ユーザーに対するレポートの定期配信
- j. 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
- k. セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
- l. 単一の標準 VPN 接続
- m. 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅
- n. 1 日 24 時間週 7 日の実稼働環境モニタリング、ウイルス・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
- o. 実稼働環境に対する変更要求管理。標準の変更要求管理は、サービスの最初の 3 か月間について週あたり最大 3 件の変更要求に、その後は週あたり最大 1 件の変更要求に対応します。変更要求のリード・タイムは 7 日間の見込みです。未使用の変更要求は持ち越せません。
- p. 「非実稼働」のラベルが付いた「クラウド・サービス」には、以下の制限が適用されます。
 - お客様は「クラウド・サービス」のモニタリングに責任を負います。
 - お客様は「クラウド・サービス」に対する保守以外の変更すべての管理に責任を負います。

「クラウド・サービス」は、内部非実稼働活動用のお客様内部の開発およびテスト環境の一部としてのみ、使用することができます。非実稼働活動には、テスト、性能調整、故障診断、内部ベンチマーク、

ステージング、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する社内使用の追加もしくは拡張の開発が含まれますが、これらに限られません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、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。

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 Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. 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、Bronze 構成は 12 時間以内に最大 25GB のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および「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、Bronze 構成は 12 時間以内に最大 450GB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 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、Bronze 構成は 12 時間以内に、30,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 15GB のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP 文書および「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、Bronze 構成は 12 時間以内に、30,000 件の文書検索および取得操作の同時実行と、最大 250GB のデータのロードと索引付けを行います。
- e. Bronze 構成では、1TB のストレージが提供されます。

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および「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 900GB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP 文書および「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 のデータのロードと索引付けを行います。
- e. Silver 構成では、1TB のストレージが提供されます。

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および「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 1,800GB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP 文書および「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 テラバイトのデータのロードと索引付けを行います。
- e. Gold 構成では、3TB のストレージが提供されます。

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- b. AFP 文書および「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 4.5TB のデータのロードと索引付けを行います。
- c. 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 のデータのロードと索引付けを行います。
- d. 同時文書検索/取得による AFP 文書および「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 のデータのロードと索引付けを行います。
- e. Platinum 構成では、5TB のストレージが提供されます。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

本「クラウド・サービス」では、1TB の追加ストレージが提供されます。

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

本「クラウド・サービス」では、1TB の増分単位でアーカイブ・ストレージが提供されます。アーカイブ・ストレージは、頻繁に使用する必要のないデータ向けであり、パフォーマンスの制限事項が適用される場合があります。

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

本「クラウド・サービス」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します。これには、最大 20 TB のアウトバウンド帯域幅が含まれます。

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand 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本「クラウド・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。注: お客様が複数の実稼働環境および非実稼働環境を所有している場合、連邦データセンターで実装する予定のすべての環境に対して「連邦データセンター・アドオン」を取得する必要があります。

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

以下の「クラウド・サービス」は「非実稼働」の使用に制限されます。「非実稼働」とは、「クラウド・サービス」が内部の非実稼働活動用のお客様内部の開発およびテスト環境の一部としてのみ使用することができることをいいます。非実稼働活動には、テスト、性能調整、故障診断、内部ベンチマーク、ステージング、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する社内使用の追加もしくは拡張の開発が含まれますが、これらに限られません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、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。

a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

本「クラウド・サービス」では別個の「インスタンス」が、IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 と同じサイズに設定された、同じ処理能力を提供する構成で提供されますが、高可用性および災害復旧は含まれていません。

b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

本「クラウド・サービス」では別個の「インスタンス」が、IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 と同じサイズに設定された、同じ処理能力を提供する構成と共に提供されますが、高可用性および災害復旧は含まれていません。

- c. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0**
本「クラウド・サービス」では別個の「インスタンス」が、IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0と同じサイズに設定された、同じ処理能力を提供する構成と共に提供されますが、高可用性および災害復旧は含まれていません。
- d. **IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0**
本「クラウド・サービス」では別個の「インスタンス」が、IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0と同じサイズに設定された、同じ処理能力を提供する構成で提供されますが、高可用性および災害復旧は含まれていません。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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、「取引文書」の日付から 90 日後に終了します。

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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、「取引文書」の日付、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. 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。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

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。

- 「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。
- 「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。
- 「要求」とは、「クラウド・サービス」に送信される、または「クラウド・サービス」で管理されるサービスを IBM が実行することを許可するお客様による行為をいいます。
- 「テラバイト」(2 の 40 乗バイト) は、「クラウド・サービス」で処理、使用、保存、または構成される容量です。

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 確認

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確認するために合理的に必要な記録、システム・ツールの出力を保管し、要求に応じて提供するものとします。また、ii) かかる確認の結果必要と判断された使用許諾を、IBM のその時点における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。これらの遵守状況の確認義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中および期間後の 2 年間有効に存続します。

5.2 イネーブリング・ソフトウェア

「イネーブリング・ソフトウェア」は、以下の条件で提供されます。

イネープリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
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 (高機能印刷) 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があるユーザーの 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。
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	お客様は、テストおよび検証のために、または「クラウド・サービス」にアクセスする予定のお客様の組織内にいる人員のユーザー ID を作成するために、このクライアント・ソフトウェアにアクセスして、それをダウンロードできます。
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit は Content Manager OnDemand 向けの Java API を提供します。お客様は、「クラウド・サービス」へアクセスする必要があるか、または「クラウド・サービス」と相互運用する必要があるカスタム・アプリケーションを開発するために、このソフトウェアにアクセスして、これをダウンロードできます。
ARSLoad	お客様は ARSLoad プログラムにアクセスして、プログラムをダウンロードすることができます。Content Manager OnDemand にデータを読み込み、索引付けするために使用されます。

5.3 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。

5.4 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。最大 1 つの VPN エンドポイント (ゲートウェイ) の構成が提供されます。

5.5 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。