

IBM Content Foundation 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 Foundation on Cloud は以下に該当する、文書管理のためのプライベート・クラウド・ソリューションです。

- 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。
 - バージョン管理および複合文書による「文書管理」
 - ソーシャル機能による「コンテンツ・コラボレーション」
 - 文書に関するレビューと承認のワークフロー &
 - コンテンツ・アクセスと複数のリポジトリを統合する能力
 - SharePoint 統合
 - Microsoft Office 統合
 - モバイル・デバイスのサポート
 - バルク・インポート・ツール
- 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を取り込みます。
- セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャーです。
- 1 つの実稼働環境を提供します。
- 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅 (別個に引用される高めの帯域幅)
- 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境モニタリング、転送中および静止時のデータ暗号化、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活動) を提供します。
- 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)

- 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
 - 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します。
 - 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) を管理します。
 - お客様に対する完全な管理者権限
- (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。
- 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

別個に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。SAML、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)。

お客様は、「ベース・サービス・オファリング」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ぬものとします。

「クラウド・サービス」により、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で個人情報およびセンシティブ情報 (PI/SPI) とみなされる可能性のある情報 (以下を含みますがこれらに限定されません。) を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- a. 連絡先情報 (例: 住所、電話番号や携帯電話番号、電子メール)
- b. センシティブ情報 (例: 行政機関の識別番号、生年月日、国籍、パスポート番号、その他)
- c. 雇用情報 (例: 学歴、職歴、勤務地、報酬および福利厚生、業績等)

1.1 ベース・サービス・オファリングの使用許諾

各ベース・オファリングは、以下の特定期間におけるデータ・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を表します。キャパシティに関する記述は、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。

1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- Bronze 構成は、1日当たり最大 6,000 件の文書、および実際に作業を行っている最大 50 名の同時ナレッジ・ワーカーの取り込み、表示、編集、または保管をサポートします。
- Bronze 構成では、1TB の「ストレージ」が提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- Silver 構成は、1日当たり最大 15,000 件の文書、および実際に作業を行っている最大 250 名の同時ナレッジ・ワーカーの取り込み、表示、編集、または保管をサポートします。
- Silver 構成では、1TB の「ストレージ」が提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- Gold 構成は、1日当たり最大 100,000 件の文書、および実際に作業を行っている最大 1,000 名の同時ナレッジ・ワーカーの取り込み、表示、編集、または保管をサポートします。
- Gold 構成では、3TB の「ストレージ」が提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- Platinum 構成は、1日当たり最大 200,000 件の文書、および実際に作業を行っている最大 5,000 名の同時ナレッジ・ワーカーの取り込み、表示、編集、または保管をサポートします。
- Platinum 構成では、5TB の「ストレージ」が提供されます。追加の TB ストレージを別個に購入できます。

1.2 オプションの使用許諾

1.2.1 IBM Content Foundation 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。

1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

お客様はテストおよび開発の目的で追加「インスタンス」を取得することができます。Content Foundation Non-Production Environment を実稼働目的で使用することはできません。

- a. 非実稼働環境の構成は Bronze 構成と同じサイズに設定されています。
- b. 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。

1.2.3 IBM Content Foundation 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 (別個に引用される高めの帯域幅) が含まれます。

2. セキュリティー

「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。

すべてのデータは、FIPS 1402 レベル 1 に準拠したディスク全体の暗号化を活用して保護されます。本ソリューションのデータの分類は、クライアント・センシティブと分類されているデータに初期設定されています。意図されたワークロードについてお客様から要求があった場合、IBM はお客様と協力してその他の規制要件 (HIPAA、PIPEDA、FFIEC、PCI など) に対処します。また、IBM はソリューション・アーキテクチャーおよびサービス料金に影響を及ぼすことができます。

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」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、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 1/12 の 50% 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 (「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 440 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」440 分 = 42,760 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.9% の可用性につき 5% の 「可用性クレジット」
---	--

4. 事業継続性

「クラウド・サービス」は、以下に定義された事業継続性の目標をサポートするよう構成されています。事業継続性の目標は、1 次コンピューティング・ロケーションでの災害発生後、合理的に想定される短期間のうちに、データの損失を最小限に抑え、組織の重要なビジネス機能が運用状態にまで復旧していることを確認するのに役立ちます。1 次コンピューティング・ロケーションで事故が発生した際に確実に 2 次ロケーションへのフェイルオーバーが行われるとの判断が下されたら、下記の復旧目標をサポートするために、IBM が事業継続性計画および関連する活動を実行するものとします。本「クラウド・サービス」については、1 次ロケーションでのサービスがリストアされるまで実稼働ワークロードを受け入れるために非実稼働環境のリフレッシュおよび再構成が実行されます。

事業継続性の目標	
目標復旧時点	4 時間
目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 次の同等の「ベース・サービス」使用許諾を購入した場合には連続して 4 時間。 ● 2 次の「ベース・サービス」使用許諾を購入しない場合には、少なくとも連続して 24 時間。

5. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が電子メールおよびサポート・ポータルで提供されます。かかる「テクニカル・サポート」の一部として IBM から提供される拡張、更新、およびその他資料は、「クラウド・サービス」の一部とみなされるため、本「サービス記述書」が適用されます。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	応答時間対象
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	1 日 24 時間週 7 日

重要度	重要度の定義	目標応答時間	応答時間対象
2	著しい事業影響 サービスの重要なフィーチャーまたは機能はその使用が厳しく制限されており、著しい事業影響を及ぼしています。	2 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
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ないことを示す。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 お問い合わせもしくは技術的要求以外の要求、または次回の定期保守またはリリースまで待てる保守項目。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

6. エンタイトルメントおよび課金情報

6.1 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「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のため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。

6.2 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。

7. 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することができます。

8. クラウド・サービス・オフリングの追加条件

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。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。

8.2 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、「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」で利用可能な第三者の Web サイトまたはその他のサービスにコンテンツを送信する場合、お客様および「クラウド・サービス・ユーザー」は「コンテンツ」の当該のすべての伝送を可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる送信は、お客様と第三者の 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。

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 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。