

## IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records は、レコード管理のためのプライベート・クラウド・ソリューションで、コンテンツ、プロセス、コンテンツ・フェデレーション・テクノロジー、および接続性を組み合わせて、作成から削除までのレコードの全ライフサイクルをサポートすることにより、あらゆるレコードベースのアクティビティを自動化します。

お客様は、同一のティア (すなわち、Bronze、Silver、Gold、Platinum) を備えた、前提条件である下記の「基本サービス・オフリング」の少なくとも 1 つに対してサブスクリプションを購入する必要があります。

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

#### 1.1 オフリング

各基本オフリングは、下記の期間において一定量のデータ・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す。実際の結果は、お客様の特性により異なる場合があります。

##### 1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Bronze の構成は、実際に作業を行っている 50 名の同時ナレッジ・ワーカーを想定しています。

##### 1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Silver の構成は、実際に作業を行っている最大 250 名の同時ナレッジ・ワーカーをサポートすることを想定しています。

##### 1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Gold の構成は、実際に作業を行っている最大 1,000 名の同時ナレッジ・ワーカーをサポートすることを想定しています。

##### 1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Platinum の構成は、実際に作業を行っている最大 5,000 名の同時ナレッジ・ワーカーをサポートすることを想定しています。

### 1.2 オプション・サービス

#### 1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

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。Cloud Enterprise Records Non-Production Environment を実稼働目的で使用することはできません。

##### a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

「非実稼働」環境の構成は IBM Cloud Enterprise Records Bronze と同じサイズに設定されています。「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. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

「非実稼働」環境の構成は IBM Cloud Enterprise Records Silver と同じサイズに設定されています。「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。

### c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

「非実稼働」環境の構成は IBM Cloud Enterprise Records Gold と同じサイズに設定されています。  
「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。

### d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

「非実稼働」環境の構成は IBM Cloud Enterprise Records Platinum と同じサイズに設定されています。  
「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。

## 1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

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。

## 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、下記リンクの「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、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ついての仕様書に関連) 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=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

## 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](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。

- 「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 日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約 (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 外部ユーザー・アクセス

お客様は外部ユーザーに、お客様へのアクセスを付与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。

### 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」により提供されるその他のサービスに、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 に提供する必要があります。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し、いかなる保証または表明も行わず、いかなる責任も負いません。

### 5.3 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。