

## IBM Business Automation Content Services 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。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

### 1. クラウド・サービス

IBM Business Automation Content Services on Cloud は、文書管理、コラボレーションおよびコンテンツ・ライフサイクル管理の機能を提供し、新規および既存のアプリケーションに対するフレキシブルで費用対効果の優れたクラウド・サービスとしてプロビジョニングされる、包括的なコンテンツ管理クラウド・サービスです。

「クラウド・サービス」の機能には以下が含まれます。

- a. 「SAML シングル・サインオン」 - SAML による「クライアント ID プロバイダー」に対するユーザー認証の委任をサポートします。
- b. 「ユーザーおよびグループ管理」 - 「クラウド・サービス」にアクセスするユーザーおよびグループをお客様が管理するための REST API を提供します。
- c. 「クラウド・サービス Web サイト」 - ユーザーが「クラウド・サービス」を構成および管理するための稼働環境および管理機能にアクセスする Web サイトを提供します。
- d. 「アウトバウンド仮想プライベート・ネットワーク (VPN)」 - 「クラウド・サービス」から「クラウド・サービス」の外部にあるシステムへの安全で暗号化されたアウトバウンド通信を実現するために、単一ソフトウェア・ベースの VPN 接続をオプションとして提供します。VPN に関する情報は、サポート・チケットを通じた書面による要求に応じて提供されます。
- e. 「電子メール通知」 - ユーザーの「クラウド・サービス」へのアクセスおよびパスワード変更について知らせる通知機能を提供し、また、管理者には「クラウド・サービス」の状況や定期的な変更を通知します。
- f. 「自動監視およびリカバリー」 - 「クラウド・サービス」の可用性を年中無休体制でモニターし、応答不能またはアクセス不能になった場合はリカバリーを実行します。
- g. 「定期的なサービス更新」 - 「クラウド・サービス」に対する保守およびフィーチャー更新は 30 日から 90 日ごとに発生します。IBM は、定期的なサービス更新の 2 週間前までに、「アカウント管理者」に通知します。中核製品のアップグレードが関わるメジャー・アップデートについては、実稼働環境がアップグレードされる前に、IBM はお客様と調整して非実稼働環境をアップグレードし、お客様がその新しいバージョンをテストできるようにします。お客様は、非実稼働環境内で新しいバージョンでアプリケーションをテストし、問題に関して 30 日以内に IBM へフィードバックを提供する責任を負います。
- h. 「アカウント管理者」 - ユーザーが稼働環境へアクセスするための稼働環境へのアクセスを提供し、ユーザーの役割を割り当てたり、削除したりする、ユーザー・ログインとパスワードを持っています。複数のユーザーに「アカウント管理者」のアクセスを付与できます。

「クラウド・サービス」は、「Express ユーザー」または「Enterprise ユーザー」および「API 呼び出し」のいずれを購入したかに基づく 2 つの構成で提供されます。

#### 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 Business Automation Content Services on Cloud Express

この構成は、「Express ユーザー」と「API 呼び出し」の購入に基づきます。上記の一般的な機能に加えて、この構成には以下の固有の機能が含まれています。

- 稼働環境 – 実稼働または実稼働以外の目的で利用できる、単一の仮想環境での単一インスタンスを提供します。この環境では高可用性は提供されません。この環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「Express ユーザー」と「API 呼び出し」の数量に基づきます。
- 災害復旧 – 「クラウド・サービス」の自動リカバリーに使える、構成および実稼働データのバックアップを毎日、実行します。バックアップは暗号化され、同じ地域内の異なる場所に存在するデータセンターで保管されます。
- オブジェクト・ストア – お客様のオブジェクト・ストアは 1 つに限定されます。
- ストレージ – 本「クラウド・サービス」は、300GB のコンテンツ・ストレージを提供します。お客様は、「追加ストレージ」または「アーカイブ・ストレージ」の購入オプションにより、さらにストレージを追加することができます。

### 1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

この構成は、「Enterprise ユーザー」と「API 呼び出し」の購入に基づきます。上記の一般的な機能に加えて、この構成には以下の固有の機能が含まれています。

- 稼働環境 – 専用の開発環境、テスト環境および実稼働環境での単一インスタンスを提供します。その特徴は以下のとおりです。
  - 非実稼働の開発環境 – 非実稼働使用のための、高可用性のない仮想環境。この環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「Enterprise ユーザー」と「API 呼び出し」の数量に基づきます。
  - 非実稼働のテスト環境 – 非実稼働使用のための、高可用性のない仮想環境。この環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「Enterprise ユーザー」と「API 呼び出し」の数量に基づきます。
  - 実稼働環境 – 高可用性の実稼働に使える仮想環境。この環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「Enterprise ユーザー」と「API 呼び出し」の数量に基づきます。
- 災害復旧 – 「クラウド・サービス」では、バックアップと、「クラウド・サービス」の自動リカバリーに使用できる同じ地域の異なる場所に所在するデータセンターへの構成および実稼働データの複製を組み合わせる用います。
- オブジェクト・ストア – 複数のオブジェクト・ストアがサポートされています。「クラウド・サービス」で複数のオブジェクト・ストアが活用されている場合は、追加メモリーの購入が必要になる場合があります。
- ストレージ – 本「クラウド・サービス」では、取得された「同時ユーザー」使用許諾の合計数量に応じたコンテンツ・ストレージが提供されます。お客様は、追加ストレージの購入オプションにより、さらにストレージを追加することができます。

Enterprise 同時ユーザー	実稼働コンテンツ・ストレージの容量
50 人以上	500GB
100 人以上	1 TB
200 人以上	1 TB
300 人以上	2 TB
400 人以上	2 TB
500 人以上	3 TB
1,000 人以上	3 TB
2,000 人以上	4 TB
5,000 人以上	5 TB

## 1.2 オプション・サービス

### 1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

本「クラウド・サービス」は、「クラウド・サービス」に対する安全で暗号化されたインバウンド通信のための、ソフトウェア・ベースの VPN 接続の購入オプションを提供します。VPN に関する情報は、サポート・チケットを通じた書面による要求に応じて提供されます。このフィーチャーは、Express または Enterprise の構成で利用できます。

### 1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

本「クラウド・サービス」は、ストレージ要件が取得されたユーザー数および API 呼び出し数に提供された容量を超える場合に、追加ストレージについての購入オプションを提供します。ストレージの容量 (1TB 単位) は、単一環境に対して、あるいは「クラウド・サービス」インスタンス内の複数環境にわたって、適用できます。このフィーチャーは、Express または Enterprise の構成で利用できます。

### 1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

本「クラウド・サービス」は、アーカイブ・ストレージの購入オプションを提供します。アーカイブ・ストレージは、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。アーカイブ・ストレージは 1 TB の増分単位で購入可能です。このフィーチャーは、Express または Enterprise の構成で利用できます。

### 1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

本「クラウド・サービス」は、ソリューションのメモリー要件が取得された数量のユーザーおよび「API 呼び出し」に提供されるコンピューティング・キャパシティを超える場合に、追加メモリーについての購入オプションを提供します。例えば、複数のアプリケーションを展開するか、またはオブジェクト・ストアの数を増やすには、より多くのメモリーが必要になる場合があります。メモリーの数 (仮想マシン 1 台につき 16GB 単位) は、単一環境に対して、または「クラウド・サービス」インスタンス内の複数環境にわたって (仮想マシン 1 台につき 16GB 単位) で、適用できます。このフィーチャーは、Enterprise の構成でのみ利用できます。

### 1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

本「クラウド・サービス」は、実稼働または実稼働以外の目的で利用できる追加の実稼働環境についての購入オプションを提供します。追加される各「実稼働」環境では高可用性が提供されます。この環境の容量は、取得された「実稼働ユーザー」の数に基づきます。このフィーチャーは、Enterprise の構成でのみ利用できます。

### 1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

本「クラウド・サービス」は、実稼働以外の目的で利用できる追加の環境についての購入オプションを提供します。いずれの非実稼働環境でも、高可用性は提供されません。この環境の容量は、取得された「非実稼働ユーザー」の数に基づきます。このフィーチャーは、Enterprise の構成でのみ利用できます。

### 1.2.7 IBM Enterprise Records

本「クラウド・サービス」では、以下の利用可能な「クラウド・サービス」の使用許諾を購入することにより、作成から削除まで、レコードのライフサイクル全体をサポートする、すべてのレコード・ベースのアクティビティを自動化できるようにします。

#### a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On

このアドオンの「クラウド・サービス」は、実稼働または非実稼働の利用について、レコード管理のための購入オプションを提供します。このフィーチャーは、IBM Business Automation Content Services on Cloud Express または IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise のオファリングで利用可能です。

**b. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On**

このアドオンの「クラウド・サービス」は、非実稼働利用の追加環境のレコード管理のための購入オプションを提供し、IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise の使用許諾を有するお客様のみが利用可能です。

**c. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On**

このアドオンの「クラウド・サービス」は、実稼働または非実稼働の利用について有効になる、追加の実稼働環境のレコード管理のための購入オプションを提供します。このアドオンは、IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise の使用許諾を有するお客様のみが利用可能です。

**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、適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

**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、「個別契約書」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。

- 「同時ユーザー」は、いずれかの時点で、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイス、またはアプリケーション・サーバーを通じて)、「クラウド・サービス」に同時にアクセスするユーザーの数になります。複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているユーザーは、1人の「同時ユーザー」としてカウントされます。
- 「API呼び出し」は、プログラマブル・インターフェースによる「クラウド・サービス」の呼び出しです。
- 「コネクション」とは、「クラウド・サービス」に対して提供されたまたは提供されている、データベース、アプリケーション、サーバー、またはその他のタイプのデバイスのリンクまたは関連付けです。
- 「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。
- 「ギガバイト (GB)」は、「クラウド・サービス」によって処理されるか、「クラウド・サービス」において分析、使用、保管、または構成される、2の30乗バイトのデータです。

## 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 外部ユーザー・アクセス

お客様は外部ユーザー(例:顧客、ベンダー、代理人、パートナー)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できます。お客様は、それらの外部ユーザーに対して、外部ユーザーによるあらゆる請求の責任を負うものとします(ただし、この責任に限られません)。