

IBM Business Automation Workflow 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 Workflow on Cloud は、ビジネス・プロセスおよびケース管理の機能をクラウド上の単一ワークフロー・オフリングに統合する Software as a Service ソリューションです。このソリューションは、情報、プロセス、およびユーザーを統合して作業に関する 360 度のビューを提供します。プロセス管理に加え、ワークフローでは拡張分析、ビジネス・ルール、およびコラボレーションを活用して、より良好な最適化されたビジネス成果を促進します。

「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. 「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。IBM Business Process Manager のバージョン・アップグレードが関与するメジャー・アップデートについては、プロセス・ランタイム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開発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、開発環境内で新しいバージョンでプロセス・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したりする責任を負います。
- h. 「アカウント管理者」 - ユーザーによる稼働環境へのアクセスを管理したり、ユーザーの役割を割り当てたり、削除したりするために稼働環境にアクセスできる、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。

1.1 オフリング

お客様は、利用可能な以下のオフリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

この構成は、「Express ユーザー」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 - 専用の開発およびワークフロー・ランタイムの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。

- 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」インスタンス用に購入された「Express ユーザー」の数量に基づきます。
- ワークフロー・ランタイム環境 – 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」インスタンス用に購入された「Express ユーザー」の数量に基づきます。
- 災害復旧 - 「クラウド・サービス」の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。

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

この構成は、「Enterprise ユーザー」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、テスト、およびワークフロー・ランタイムの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。
 - 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」インスタンス用に購入された「Enterprise ユーザー」の数量に基づきます。
 - 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」インスタンス用に購入された「Enterprise ユーザー」の数量に基づきます。
 - ワークフロー・ランタイム環境 – 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」インスタンス用に購入された「Enterprise ユーザー」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て用います。
- 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。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

「クラウド・サービス」は、実稼働以外の目的で利用することができる追加のテスト環境についての購入オプションを提供します。いずれのテスト環境でも、高可用性は提供されません。この環境の容量は、購入された「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。

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

「クラウド・サービス」は、実稼働の目的または実稼働以外の目的で利用することができる追加のプロセス・ランタイム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、購入された「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。

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

「クラウド・サービス」では、ストレージ要件が、購入されたユーザー数に提供される容量を超える場合に、追加ストレージ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。

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

「クラウド・サービス」は、Cloud Object Storage の購入オプションを提供します。Cloud Object Storage 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。このオブ

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。Cloud Object Storage 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。

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

「クラウド・サービス」では、ソリューションのメモリー要件が、取得されたユーザー数に提供される計算キャパシティを超える場合に、追加メモリー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、大量の文書进行处理するか、またはオブジェクト・ストアの数量を増やすには、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。

1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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。

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=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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、「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。
- 「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」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。
- 「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。

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 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。

イネーブリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
IBM Process Designer	お客様は、プロセス・アプリケーションを開発するために、「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer)にアクセスし、これをダウンロードすることができます。「イネーブリング・ソフトウェア」は、お客様のデスクトップ・システム上で稼働し、リモートで「クラウド・サービス」に接続します。IBM Process Designerの使用は、開発環境へのアクセス権を有するユーザーの数に制限されます。 https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument
IBM Integration Designer	お客様は、プロセス・アプリケーションを開発するために、「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Integration Designer)にアクセスし、これをダウンロードすることができます。「イネーブリング・ソフトウェア」は、お客様のデスクトップ・システム上で稼働し、リモートで「クラウド・サービス」に接続します。IBM Integration Designerは、Enterpriseの構成でのみ利用できます。「クラウド・サービス」では最大5人の「クラウド・サービス」ユーザーまで「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Integration Designer)にアクセスおよび使用することができます。1つのIBM Integration Designer使用許諾で追加のアクセスを購入できます。 https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument

5.2 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。

5.3 ベンチマーキング

お客様は、次の条件で、第三者に対して「クラウド・サービス」またはサブコンポーネントのベンチマーク・テストの結果を開示することができます。(A) ベンチマーク・テストで使用したすべての方法(例えば、ハードウェアおよびソフトウェア設定、導入手順および構成ファイル)を公に開示すること、(B) IBM または IBM 製品を提供する第三者(以下「本件第三者」といいます。)が「クラウド・サービス」に対して提供する、最新の適用できるアップデート、パッチおよび修正を用いて、「クラウド・サービス」に対して指定された「稼働環境」において、「クラウド・サービス」を稼働してお客様のベンチマーク・テストを行うこと。かつ、(C) 「プログラム」の資料および IBM の「プログラム」のサポート用 Web サイトにあるすべてのパフォーマンス・チューニング、および「ベスト・プラクティス」に関するガイダンスに従うこと。お客様が「クラウド・サービス」のベンチマーク・テストの結果を発表する場合、お客様と IBM または「本件第三者」との契約において相反する定めがあったとしても、IBM および「本件第三者」は、お客様の製品に関してベンチマーク・テストの結果を発表する権利を有します。ただし、IBM または「本件第三者」は、お客様の製品をテストするにあたり、上記(A)、(B) および(C)の要件に従います。