

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud は、ビジネス・プロセスに可視化を与え、管理するためのビジネス・プロセス管理プラットフォームを提供する、Software as a Service ソリューションです。本「クラウド・サービス」には、プロセス・デザイン、実行、モニタリングおよび最適化の機能が含まれています。お客様が使用許諾を取得したユーザーに対して、以下の基本機能が提供されます。

- a. 「稼働環境」 – 専用開発、テストおよび実働ランタイムの環境での単一インスタンスを提供します。
- b. 「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。
- c. 「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な暗号化された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、書面による要求に応じて提供されます。要求を、SupportBPMonCloud@us.ibm.com に送信する必要があります。
- d. 「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。
- e. 「自動オンライン・バックアップ」 - 「クラウド・サービス」の自動リカバリーに使える毎日のバックアップを実行します。バックアップは暗号化され、異なるデータ・センターの場所で保管されます。
- 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. 「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。

1.2 オプション機能

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

本「クラウド・サービス」は、追加のユーザーが「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか) にアクセスして使用するための購入オプションを提供します。

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

本「クラウド・サービス」は、BPM の内部データベースおよび組み込み文書ストアに対して追加のストレージを購入するオプションを提供します。

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

本「クラウド・サービス」は、処理ソリューションのメモリー要件が購入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。

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

On-Demand Demand Consulting (ODC) Professional サービスには、最大 5 名の開発者 (加入者の連絡先) に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。加入者の連絡先にはナレッジ・ライブラリー品目への 1 日 24 時間 週 7 日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質疑応答ダイアログ形式

で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。加入者の連絡先は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む BPM on Cloud に関して支援を要求できます。ソリューション実装品目のコード確認、ソリューション以外の品目（文書など）の確認、ソリューションやテクノロジー固有の質問、ベスト・プラクティスの推奨、通常の製品サポート・チャンネルではサポート対象になっていない実装の問題に関する支援、システム・アーキテクチャーやサイジングに関する仮定、新規リリースが入手可能になった際の正常なアップグレードと移行のための推奨と提案、セットアップ後に発生した統合や構成に関する問題を解決するための助言を与える支援などはその一例です。

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

ODC Enterprise サービスには、最大 10 名の開発者（加入者の連絡先）に対するオンライン ODC ポータル経由のリモート・アクセスが含まれます。加入者の連絡先にはナレッジ・ライブラリー品目への 1 日 24 時間 週 7 日のアクセス、ソリューション・アクセラレーターおよび資産、ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーや対象分野の専門家との質疑応答ダイアログ形式で要求を送信するための無制限のアクセスが用意されています。加入者の連絡先は、プラットフォーム・アーキテクチャー、ソリューションの実装、デリバリー方式を含む BPM on Cloud に関して支援を要求できます。

ソリューション実装品目のコード確認、ソリューション以外の品目（文書など）の確認、ソリューションやテクノロジー固有の質問、ベスト・プラクティスの推奨、通常の製品サポート・チャンネルではサポート対象になっていない実装の問題に関する支援、システム・アーキテクチャーやサイジングに関する仮定、新規リリースが入手可能になった際の正常なアップグレードと移行のための推奨と提案、セットアップ後に発生した統合や構成に関する問題を解決するための助言を与える支援などはその一例です。

加入者は IBM ODC に連絡を取り、相互合意した作業納入物による支援を要求できます。ただし、サブスクリプション月あたり最大 24 時間の開始ポイントおよび終了ポイントの制限があります。作業納入物には、特定パターンの例や運用可能なソリューション・コードによる支援が含まれる場合があります。加入者のマネージャーおよび連絡先、またはそのいずれかは、IBM ODC クライアント・イネーブルメント・リーダーとの週次のステータス・コールにも参加します。

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

本「クラウド・サービス」は、ODC Professional または Enterprise の開発者の数量（当該オフオファリングに含まれるもの）への追加開発者アクセスの購入オプションを提供します。

2. セキュリティーの内容

「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」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

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。

「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またはテクノロジーの問題、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いて適用可能なものの中で最高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」に対して支払われた年額料金の 12 分の 1 を超えることはできません。

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)
<99.93%	5%
<99.50%	10%
<99.00%	50%
<95.00%	75%
<90.00%	100%

* 「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 60 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」 60 分 = 43,140 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.86% の可用性につき 5% の 「可用性クレジット」。
--	--

4. 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」が、電子メール、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。利用可能時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関するご利用方法や手順に関する詳しい情報は、「クラウド・サービス」の資料および「IBM ソフトウェア・サポート・ハンドブック」に記載されています。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、個別のオフラインとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間	対象応答時間
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。	2 時間以内	1 日 24 時間週 7 日
2	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	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表れていないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 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. **「許可ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても (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・サーバーを経由して)、何らかの方法により「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の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。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」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の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。
- b. **「同時ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「クラウド・サービス」にアクセスしている 1 人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に記載された課金期間中に何らかの手段により直接または間接に (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・サーバーを介して)「クラウド・サービス」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数のエンタイトルメントを取得しなければなりません。
- c. **「ギガバイト」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます (1,073,741,824 バイト)。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「ギガバイト」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。
- d. **「エンゲージメント」**は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。

5.2 セットアップ料金

初回の 1 回限りのセットアップ料金は、「取引文書」に規定された料率および支払条件で適用されます。注文した追加的な「クラウド・サービス」の各インスタンスに対して、1 回限りのセットアップ料金が「取引文書」に規定された料率および支払条件で適用されます。

5.3 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。

5.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

6. 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できます。

7. イネーブリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネーブリング・ソフトウェアが含まれます。

「クラウド・サービス」に含まれる「イネーブリング・ソフトウェア」は以下のとおりです。

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer ツールへのアクセス - 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 および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)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。

Designer ツールのユーザー制限 - 「クラウド・サービス」において、「イネーブリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)にアクセスして使用できる「クラウド・サービス・ユーザー」は 5 人を上限とします。

8. 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」からアクセス可能な第三者の 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、かかる対話は、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。

9. ベンチマーキング

お客様は、次の前提条件で、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。

10. アクセラレーターおよびサンプル資料

「クラウド・サービス」には、ソース・コード形式のコンポーネント (以下「ソース・コンポーネント」といいます。) および「サンプル資料」として指定されるその他の資料が含まれる場合があります。お客様は内部使用を目的としてのみ、「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」をコピーおよび変更することができます。ただし、お客様は「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」に含まれる著作権情報またはその表示を変更または削除しないものとします。IBM は、サポートの義務を負わずに現状のままの状態ですべての「ソース・コンポーネント」および「サンプル資料」を提供するものであり、権原の保証、第三者の権利の不侵害の保証、特許権の不侵害の保証、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含む (ただし、これらに限定されません。)、明示または黙示のいかなる保証もしません。