

IBM Business Process Management 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、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「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・プロセスを可視化し、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。その特徴は以下のとおりです。
 - 開発環境 – 少なくとも 1 つのクラスター・メンバーを持つ Process Center Advanced の仮想環境。開発環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された初期の作成者および追加の作成者の数に基づきます。
 - テスト環境 – 1 つのクラスター・メンバーを持つ Process Server Advanced の仮想環境。テスト環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「許可」ユーザーまたは「同時」ユーザーの数に基づきます。
 - プロセス・ランタイム環境 – 少なくとも 2 つのクラスター・メンバーと 1 つの高可用性データベース・クラスターを持つ、Process Server Advanced の高可用性仮想環境。ここでは、1 つの実稼働対応の環境が提供されます。プロセス・ランタイム環境の容量は、「クラウド・サービス」インスタンス用に取得された「許可」ユーザーまたは「同時」ユーザーの数に基づきます。
- 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で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、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。
- 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、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。
- 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 オプション機能

1.1.1 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)にアクセスおよび使用するための購入オプションを提供します。

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test 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。各テスト環境では、別個の仮想プロセス・サーバー環境が提供されます。この環境の容量は、取得された「テスト環境ユーザー」の数に基づきます。

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime 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。この環境の容量は、取得された「プロセス・ランタイム・ユーザー」の数に基づきます。

1.1.4 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用の追加のストレージに対する購入オプションを提供します。ストレージの数 (GB の増分は仮想システムによって異なります。) は、単一環境に適用すること、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分割することができます。

1.1.5 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、追加メモリーについての購入オプションを提供します。メモリーの数 (16GB 単位) は、単一環境に適用すること、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分割することができます。

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On 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問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することができます。

1.1.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

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、サブスクリプション期間中のナレッジ・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問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することができます。「加入者の連絡先」では IBM ODC において相互に合意した作業成果物についての支援をします。ただし、サブスクリプション各月あたり最大 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。作業成果物には、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・コールに参加することも

できます。サブスクリプション各月当たり 24 時間を超える作業成果物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別途合意をもってかかる支援を提供することに同意することができます。

1.1.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

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

1.1.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services は、オンプレミスの BPM 環境からクラウド上の BPM への BPM アプリケーションの移行を支援することができます。移行評価には、既存システムのハードウェアおよびソフトウェアの構成の分析、バージョンの互換性をもつ既存の BPM アプリケーションの分析、および最も有益な移行オプションの評価などのアクティビティが含まれます。移行計画およびデリバリーには移行計画の策定支援などのアクティビティが含まれ、作成物の移行およびアプリ間移行のツールを活用して移行の実施を支援します。このサブスクリプションには、サブスクリプション各月当たり最大 30 時間の移行アクティビティおよび無制限の Q&A サポートが含まれます。このサブスクリプションの作業は (画面共有などのツールを使用して) リモートで実行されます。サブスクリプション各月当たり 30 時間を超えるか、非リモート作業を必要とする作業成果物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別途合意をもってかかる支援を提供することに同意することができます。

2. コンテンツおよびデータ保護

「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」)には、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関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件 (お客様の責任を含みます。) がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります (現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。

お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のセキュリティーを著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合 (「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。) には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

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、<http://ibm.com/dpa> にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。

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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「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に関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・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 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

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 (申告の対象である「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% 未満	5%
99.5% 未満	10%
99% 未満	50%
95% 未満	75%
90% 未満	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、申告の対象である「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。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、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。IBM の IBM Software as a service support guide (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) には、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスが規定されています。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、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

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。

- 「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」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いずれかの手段により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。
- 「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。
- 「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」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」に定める課金期間中にアクセスおよび利用が可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごと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。
- 「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、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「同時ユーザー」の最大数のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。
- 「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。

5.2 セットアップ料金

1 回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

- 「取引文書」に規定された料金および支払条件で注文された各「クラウド・サービス」インスタンス。
- 「取引文書」に規定された料金および支払条件で注文された追加の各「テスト環境」。
- 「取引文書」に規定された料金および支払条件で注文された追加の各「プロセス・ラインタイム環境」。

5.3 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を超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.4 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

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か、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも 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を除き、「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。

継続利用の場合は、「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することができます。

7. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネープリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネープリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の期間中に限り、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネープリング・ソフトウェアを使用することができます。

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

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool 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、「イネープリング・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。「イネープリング・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 Tool のユーザー制限

「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「イネープリング・ソフトウェア」(IBM Process Designer および IBM Integration Designer、またはそのいずれか)にアクセスおよび使用することができます。

7.3 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 サイトとの間、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」からアクセス可能な他のサービスに「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 に提供するものとします。ただし、かかる伝送は、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。

7.4 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。

7.5 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「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。