

IBM Case 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」の受領者を意味します。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 Case Manager on Cloud は以下を提供します。

- a. 先進ケース管理アプリケーションへアクセスするための IBM Content Navigator
- b. コンテンツ中心のケース管理。ナレッジ・ワーカーまたはビジネス・アナリストが以下を行えるようになります。
 - (1) Case Builder を使用して新規ケース・ソリューションを迅速かつ容易に設計および試行する。
 - (2) 提供されたサンプル・ソリューション・テンプレートを使用する。
 - (3) ケース・プロパティ、ユーザー・ロール、受信トレイ、ドキュメント・タイプ、ページおよびデータの表示レイアウトを作成して維持する。
 - (4) Case Manager Builder 環境内での開発を容易化する組み込みのビジネス・ルールを使用する。
 - (5) ケース・タスクとタスクを構成するワークフローを作成する。
 - (6) Case Client のランタイムを使用して Case Builder が作成したソリューションを表示する。
 - (7) 提供された UI に基づいて Content Navigator にアクセスする。
 - (8) ケース管理ツールにアクセスしてソリューションを導入して管理する。
 - (9) Case Monitor および Case Analyzer にアクセスして、ケースに関する現行および過去のレポートを提供する。
 - (10) 提供された API にアクセスして、ソリューションを拡張する。
 - (11) コンテンツとケースに関するアクティブなワークフロー管理を提供するために Case Foundation を制限なくフル機能で利用できるようになる。
 - (12) FileNet Content Manager およびその ECM リポジトリを制限なくフル機能で利用できるようになる。
- c. セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
- d. 災害復旧を支援する、2 次ロケーションへの実稼働データの複製
- e. 最大 4 TB のアウトバウンド帯域幅 (別個に引用される高めの帯域幅)
- f. 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境モニタリング、転送中および静止時のデータ暗号化、ウイルス・スキャン、侵入検知/侵入テストの各サービス、ソフトウェア・パッチ、ならびにソフトウェア更新 (別途見積もられるカスタムの構成や拡張に必要なデータ移行のサービスや活動)。
- g. アクティブ・ディレクトリーの統合
含まれるオプション: (Microsoft Active Directory または IBM Tivoli Directory Server)
 - (1) オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証
 - (a) お客様のドメインにある「クラウド・サービス」で (読み取り専用) ドメイン・コントローラーを提供する。
 - (b) お客様はすべてのエンド・ユーザーのクラウド環境へのアクセス (グループ、ID、アクセス) を管理する。
 - (c) お客様に対する完全な管理者権限

- (2) (お客様のドメインではない) お客様がユーザーを管理する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証。
- (3) 認証のためにオンプレミスのお客様のドメイン・コントローラーへポイントする
 - (a) パフォーマンスへの影響の可能性
 - (b) セッションの有効期間の認証

別個に引用されたその他の構成 (例: 「クラウド・サービス」への LDAP ファイル・ディレクトリーの手動またはスクリプトによる引用。SAML、MS フェデレーション・サービス、その他を含むフェデレーション・オプション)。

作業指示書に基づき、追加料金でカスタム・ソリューションの導入、構成、および統合の各サービスを利用できます。

サービスの一部として、ソフトウェアのアップグレードが含まれます。データ移行またはカスタム拡張を必要とするアップグレードは含まれません。

お客様は、ベース「クラウド・サービス」オフリングに対するサブスクリプションを以下のとおりに取得しなければならないものとします。

基本オフリングには、選ばれたデータ・センターのマルチテナント環境でのプロビジョニングが含まれます。こうしたセンター以外でのプロビジョニングには、「専用アドオン」が必要になります。各オフリングは、以下の特定期間における特定の量のデータ・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あり、実際の結果は使い方により異なる場合があります。

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- Copper 構成は年間最大 15,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 250 件のケースの成果物文書、ならびに 1 日当たり 100 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 25 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- Copper 構成では、500 GB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個に購入できます。

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze 構成は年間最大 30,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 500 件のケースの成果物文書、ならびに 1 日当たり 200 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 50 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- Bronze 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個に購入できます。

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver 構成は年間最大 300,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 20,000 件のケースの成果物文書、ならびに 1 日当たり 1,000 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 250 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- Silver 構成では、1TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個に購入できます。

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold 構成は年間最大 750,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 50,000 件のケースの成果物文書、ならびに 1 日当たり 2,500 件のケースについて同時に作業し、完成させる最大 1,000 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- Gold 構成では、3TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個に購入できます。

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum 構成は年間最大 3,000,000 件の新たなケースをサポートすることを想定しています。このタイプの導入は一般的に、1 日当たり最大 200,000 件のケースの成果物文書、ならびに自発的に 1 日当たり 10,000 件のケースについて作業し、完成させる最大 3,000 人のナレッジ・ワーカーの取り込みと保管をサポートします。
- Platinum 構成では、5TB のストレージが提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個に購入できます。

1.6 オプションの使用許諾

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

お客様が、選択された構成に含まれる TB ストレージを超える場合、お客様は追加の使用許諾を購入する必要があります。

1.6.2 IBM Case Manager Non-Production Environment

お客様はテストおよび開発の目的で別途インスタンスを取得することができます。この開発環境は、スタンバイの災害復旧サイトとして実装されている場合を除き、実稼働目的に使用することはできません。

- a. 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. お客様は希望される場合には、実稼働用と災害復旧用に異なるインスタンス・サイズを選択することができます。
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 は、IBM Case Manager Copper 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 は、IBM Case Manager Bronze 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。
 - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 は、IBM Case Manager Silver 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。
 - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 は、IBM Case Manager Gold 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。
 - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 は、IBM Case Manager Platinum 2.0 と同じサイズに設定され、類似の処理機能を提供します。

1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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 (別個に引用される高めの帯域幅) が含まれます。

2. セットアップ・サービス

2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

このセットアップ・サービスは、スタートアップ・アクティビティーについて最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールの実績のあるプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「スタートアップ・アクティビティー」といいます。) このリモートで提供されるセットアップ・サービスは「エンゲージメント」ごとに購入するものと

し、全時間数を使用したか否かに関わらず、お客様の「証書 (PoE)」に記載された使用許諾の購入日から 90 日後に満了となります。

2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

このオンデマンド・サービスは、アクティビティーの実行に使用される最大 50 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。これには、(1) ユース・ケースによる支援 (1 回限りのポイント・イン・タイムのデータ移動を支援するデータ移動のユース・ケースを含みます。)、(2) レポート、ダッシュボードおよびその他システム・ツールの実績あるプラクティスに関する指導、(3) 初期データ・ロードの準備、実行および検証に関するガイドによる支援およびアドバイス (ソース環境およびターゲット環境のセットアップ、およびデータ移動のユース・ケースに定義されるデータ移動を含みます。)、(4) その他管理および構成に関して関心のある主題が含まれます。(以下総称して「アクティビティー」といいます。) このリモートで提供されるセットアップ・サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、全時間数を使用したか否かに関わらず、使用許諾の購入日または「クラウド・サービス」の当初サブスクリプション期間の最終日のいずれか早い日から 12 か月後に満了となります。

3. セキュリティー

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

すべてのデータは、FIPS 1402 レベル 1 に準拠したディスク全体の暗号化を活用して保護されます。本ソリューションのデータの分類は、クライアント・センシティブと分類されているデータに初期設定されています。意図されたワークロードについてお客様から要求があった場合、IBM はお客様と協力してその他の規制要件 (HIPAA、PIPEDA、FFIEC、PCI など) に対処します。また、IBM はソリューション・アーキテクチャーおよび料金に影響を及ぼすことができます。

4. 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。

4.1 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 を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「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 営業日以内に提出しなければなりません。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」とは、全ソリューションの個別または特定のコンポーネントではなく、システムがまったく利用できないことをいいます。「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ーに関する事故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 1/12 の 50% を超えないものとします。

4.2 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	サービス・クレジット (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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

*「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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が 440 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」 440 分 = 42,760 分	= 「契約月」における 98.98% の可用性につき 5% の「可用性クレジット」
<hr/> 合計 43,200 分	

5. 事業継続性

「クラウド・サービス」は、以下に定義された事業継続性の目標をサポートするよう構成されています。事業継続性の目標は、1 次コンピューティング・ロケーションでの災害発生後、合理的に想定される短期間のうちに、データの損失を最小限に抑え、組織の重要なビジネス機能が運用状態にまで復旧していることを確認するのに役立ちます。1 次コンピューティング・ロケーションで事故が発生した際に確実に 2 次ロケーションへのフェイルオーバーが行われるとの判断が下されたら、下記の復旧目標をサポートするために、IBM が事業継続性計画および関連する活動を実行するものとします。本「クラウド・サービス」については、1 次ロケーションでのサービスがリストアされるまで実稼働ワークロードを受け入れるために非実稼働環境のリフレッシュおよび再構成が実行されます。

事業継続性の目標	
目標復旧時点	4 時間
目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 次の同等の「非実稼働」環境を購入した場合には連続して 4 時間。 ● 2 次の「非実稼働」環境を購入しない場合には、少なくとも連続して 24 時間。

6. 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、オンライン問題報告システムを介して提供されません。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、別個のオフアリング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
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要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。	1 時間以内
2	著しい事業影響 利用中にサービスのフィーチャーまたは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
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
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

7. エンタイトルメントおよび課金情報

7.1 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. **「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」とは、「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使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のため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. **「テラバイト」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1テラバイトは、2の40乗バイトです。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」によって処理される「テラバイト」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。
- c. **「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。

7.2 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。

7.3 セットアップ・サービス料金

「セットアップ・サービス」は、「エンゲージメント」ごとに購入するものとし、「取引文書」に記載された料金で請求されます。

8. 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。

9. クラウド・サービス・オフリングの追加条件

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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」で利用可能な第三者の 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。

9.5 Cookie

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の利用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM およびその他の IBM グループ会社が、営業活動を行ういずれの地域においても、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者が収集した個人情報を上記の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。