

IBM Business Process Manager on Cloud

ご利用条件 (以下「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」 (以下「SaaS 特定オファリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下「一般条件」といいます。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」には、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を合わせて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- 「許可ユーザー」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接を問わず何らかの方法により (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) 「IBM SaaS」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得しなければならないものとします。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾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、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に、直接または間接を問わず何らかの方法により (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) 「IBM SaaS」に同時にアクセスする「同時ユーザー」の最大数に対して使用許諾を取得しなければならないものとします。
- 「ギガバイト」**は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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使用許諾を取得しなければならないものとします。

- d. 「**インスタンス**」は、「**IBM SaaS**」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「**IBM SaaS**」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「**IBM SaaS**」の各「インスタンス」のために十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。
- e. 「**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、「**IBM SaaS**」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使用許諾を取得しなければならないものとします。

3. 料金および課金

「**IBM SaaS**」に対する料金は、「**取引文書**」に記載されます。

3.1 セットアップ

セットアップ料金は、「**取引文書**」に記載されます。1 回限りのセットアップ料金は、以下に適用されます。

- 「**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「**IBM SaaS**」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**」。

3.2 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。

3.3 超過料金

課金期間中のお客様の「**IBM SaaS**」の実際の利用が、「**PoE**」に記載される使用許諾の範囲を超える場合には、お客様は、「**取引文書**」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4. 期間および更新オプション

「**IBM SaaS**」の期間は、「**PoE**」に記述されるとおり、「**IBM SaaS**」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、「**IBM SaaS**」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、「**IBM SaaS**」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、「**IBM SaaS**」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。「**IBM SaaS**」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。

5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中および **IBM** が「**IBM SaaS**」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知した後、「**IBM SaaS**」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。**IBM** がかかるテクニカル・サポートの一環として提供する拡張、更新、およびその他資料は、「**IBM SaaS**」の一部とみなされ、本「**ToU**」が適用されるものとします。テクニカル・サポートは「**IBM SaaS**」に含まれ、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。

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、「**IBM SaaS**」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。

重要度	重要度の定義	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

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

6.1 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「IBM SaaS ユーザー」が、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」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」を伝送する場合、お客様および「IBM SaaS 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、お客様および第三者の Web サイトまたは他の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。

6.2 ベンチマーキング

お客様は、次の条件で、第三者に対して「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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た「所定稼働環境」において、「IBM SaaS」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) 「IBM SaaS」の資料および IBM の「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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。

6.3 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、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の範囲内で、収集した個人情報を以上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。

6.4 アクセラレーターおよびサンプル資料

「IBM SaaS」には、ソース・コード・フォームの一部コンポーネント(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」に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「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。

6.5 Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所の税金が適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

別紙 A

1. IBM SaaS の概要および機能

「IBM SaaS」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します。「IBM SaaS」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。

お客様は、以下の「IBM SaaS」機能にアクセスするには、「許可ユーザー」または「同時ユーザー」数を購入する必要があります。

1.1 稼働環境

「IBM SaaS」の単一インスタンスには、以下の特徴を持った、1つの専用の開発/テスト/プロセス・ランタイム環境が含まれます。

- 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、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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。

1.2 イネープリング・ソフトウェア

「IBM SaaS」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

1.3 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「IBM SaaS」に接続します。

1.4 Designer Tool のユーザー制限

「IBM SaaS」では最大5人の「IBM SaaS」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。

1.5 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

「IBM SaaS」には、「IBM SaaS」から「IBM SaaS」の外部にあるシステム(お客様のネットワークにおけるシステムを含みます。)への安全で暗号化された通信を実現するための、単一ソフトウェア・ベースのVPN接続がオプションとして含まれます。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。

1.6 アカウント管理者

「IBM SaaS」はお客様に対し、稼働環境にアクセスするための「アカウント管理者」のユーザー・ログインおよびパスワードをそれぞれ1つ付与します。「アカウント管理者」は、「IBM SaaS ユーザー」による稼働環境へのアクセスの管理、ならびに「IBM SaaS ユーザー」の役割の割り当ておよび削除を行うことができます。「アカウント管理者」は、管理権限を有する「IBM SaaS」ユーザーを追加で割り当てることができます。

1.7 IBM SaaS のホーム・ページ

「IBM SaaS」のホーム・ページでは、「IBM SaaS」ユーザーは、それぞれの役割に応じて定義された「IBM SaaS」の稼働環境に関する機能にアクセスすることができます。

1.8 ユーザー管理ページ

ユーザー管理ページにおいて、「アカウント管理者」は、新規ユーザーの作成と削除および役割の割り当てを行うことができます。「IBM SaaS」ユーザーは、ユーザー管理ページにアクセスして、個人のユーザー情報を管理することができます。「IBM SaaS」ユーザーに対し、特定の役割に応じて定義された「IBM SaaS」の機能にアクセスすることができる1つまたはそれ以上の役割を割り当てることができます。

1.9 電子メールによる通知

「IBM SaaS」には、「IBM SaaS」ユーザーに各自の「IBM SaaS」へのアクセス、役割の割り当て、およびパスワードを知らせる通知機能が含まれています。通知機能は、「IBM SaaS」の状況およびスケジュールの変更も管理者に知らせます。

1.10 毎日の自動オンライン・バックアップ

「IBM SaaS」は、必要に応じて「IBM SaaS」の自動リカバリーに利用される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、同じグローバル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。

1.11 自動監視およびリカバリー

「IBM SaaS」では、サービスのアベイラビリティを監視し、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。

2. IBM SaaS のオプション機能

2.1 Additional Author

「IBM SaaS」は、追加の「IBM SaaS」ユーザーが「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ための購入オプションを提供します。

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

「IBM SaaS」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。

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

「IBM SaaS」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。

2.4 Additional Storage

「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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。

2.5 Additional Memory

「IBM SaaS」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ーを超える場合に、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、「IBM SaaS」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。

2.6 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。

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (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 On Demand Consulting において相互に合意した作業納入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。「加入者の連絡先」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 時間を超える作業納入物に関する支援について、IBM はお客様との書面による別個の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。

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

「IBM SaaS」は、ODC Professional または Enterprise の開発者の数 (当該オフ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。

2.9 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ーが含まれます。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ーが含まれ、成果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ーおよび無制限の 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個の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。

別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「IBM SaaS」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。

1. 可用性クレジット

お客様は、「IBM SaaS」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 を合理的に支援しなければなりません。

「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、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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。

2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」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%

* 「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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」。
--	--