

IBM Case 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 特定オフリング条件」(以下、「SaaS 特定オフリング条件」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。)という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」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」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・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」(以下、「本契約」といいます。))に追加されるものであり、「ToU」と併せて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. 課金単位

「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、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)「IBM SaaS」にアクセスする「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得する必要があります。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する必要があります。
- 「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、特定の構成の「IBM SaaS」へのアクセスです。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- 「テラバイト」は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」が処理する「テラバイト」の総数をカバーするのに十分な使用許諾を取得するものとします。

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 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、按分ベースで評価される場合があります。

3.2 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. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のいずれかを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」で定めます。

4.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも90日前までに、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。IBMまたはIBMビジネス・パートナーが、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかで自動的に更新されます。

4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権限を有するものとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は90日前までに、IBMまたはIBMビジネス・パートナーにお客様の「IBM SaaS」を解約する旨要請する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

4.3 更新が必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーに対して新規の「サブスクリプション期間」を発注し、購入する必要があります。

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後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」がお客様に提供されます。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」の一部と見なされるため、これらの「ご利用条件」が適用されます。「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」に含まれ、個別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」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook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 事業上の重大な機能を実行することができない、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上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	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い使用制限を受けているか、または、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でき、業務上、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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

6. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

6.1 外部ユーザー・アクセス

IBM Case Manager External は、「外部ユーザー」による「IBM SaaS」の使用をサポートします。「外部ユーザー」とは、お客様に雇用されておらず、お客様により賃金の支払いを受けておらず、あるいはお客様の代理を務めていない者のうち、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）、お客様から「IBM SaaS」にアクセスできるようにされている個人をいいます。お客様に雇用されているか、またはお客様により賃金の支払いを受けているが、かかる関係の範囲内で「IBM SaaS」にアクセスしない個人は「外部ユーザー」に該当する場合があります。ある「外部ユーザー」のための資格は、その「外部ユーザー」に固有のものであり、共有することはできず、かつ、その資格を別の人に永続的に移転する場合を除き、再度割り当てることはできません。

お客様は、次の「外部ユーザー」に対する責任を負うものとしませんが、これらに限られません。a) 「外部ユーザー」による「IBM SaaS」に関連するあらゆる請求、または b) 「外部ユーザー」による「IBM SaaS」の不正利用。

6.2 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」で提供される、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「IBM ユーザー」は「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、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。

6.3 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」の使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できることを認識し、これに同意するものとし、IBM は、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整を目的として、「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これを行います。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で、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できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。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います。

6.4 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、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に基きます。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、

別紙 A

IBM Case Manager for Cloud (「IBM SaaS」) は、管理されたクラウド環境でケースの成果を改善するためにコンテンツ、プロセス、ナレッジ・ワーカを統合するように設計されています。

1. サービス概要

IBM Case Manager on Cloud は以下を提供します。

- 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
- コンテンツ中心のケース管理。ナレッジ・ワーカまたはビジネス・アナリストが以下を行えるようになります。
 - 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。
 - 提供されたそのまま使用可能なサンプル・ソリューション・テンプレートを使用する。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 提供された UI に基づいて Content Navigator にアクセスする。
 - 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。
 - ケースに関する現行および過去のレポートを提供するための Case Monitor および Case Analyzer。
 - ケースおよびコンテンツで提供される API にアクセスしてソリューションを拡張する。
 - 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。
 - 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。
- 高可用性に対応するためにデュアル・データ・センターにわたってプロビジョニングされたセキュアなシングル・テナント・インフラストラクチャー
- 2 次ロケーションへの実稼働データの複製、災害復旧に対するサポート
- 高可用性に対応するためにデュアル・データ・センターにわたってプロビジョニングされたセキュアなシングル・テナント・プライベート・インフラストラクチャー
- 1 日 24 時間 週 7 日の実稼働環境のモニタリング

2. 必須の使用許諾

お客様は、「ベース・サービス・オフリング」、「ストレージ」、および「ユーザー」の使用許諾に対するサブスクリプションを下記のとおりご購入する必要があります。

2.1 ベース・サービス・オフリングの使用許諾

ベース・サービス・オフリングの各「インスタンス」には、カスタム・アプリケーションの開発およびテストのみを意図した開発環境も組み込まれています。この開発環境は、実稼働目的での使用はできません。

2.1.1 Case Manager Department

本「IBM SaaS」は、小規模の組織や部門をサポートする目的で設計されています。お客様は以下に定義されたパラメーター内で「IBM SaaS」の最適なパフォーマンスを経験します。

- 年間最大 300,000 件の新規ケースによる作業。
- 1 日最大 20,000 件の Case に紐付く文書の取り込みと保管。
- 最大 300 人の同時ナレッジ・ワーカーが、1 日 1,000 件のケースを能動的に処理して完了させる。

2.1.2 Case Manager Division

本「IBM SaaS」は、中規模の組織をサポートする目的で設計されています。お客様は以下に定義されたパラメーター内で「IBM SaaS」の最適なパフォーマンスを経験します。

- 年間最大 1,500,000 件の新規ケースによる作業。
- 1 日最大 100,000 件の Case に紐付く文書の取り込みと保管。
- 最大 2,000 人の同時ナレッジ・ワーカーが、1 日 5,000 件のケースを能動的に処理して完了させる。

2.1.3 Case Manager Enterprise

本「IBM SaaS」は、大規模の組織をサポートする目的で設計されています。お客様は以下に定義されたパラメーター内で「IBM SaaS」の最適なパフォーマンスを経験します。

- 年間最大 3,000,000 件の新規ケースによる作業。
- 1 日最大 200,000 件の Case に紐付く文書の取り込みと保管。
- 最大 5,000 人の同時ナレッジ・ワーカーが、1 日 10,000 件のケースを能動的に処理して完了させる。

2.2 ストレージの使用許諾

お客様は、選択したインスタンスで構成するのに適切な量の Case Manager Storage を購入する必要があります。

2.3 ユーザーの使用許諾

お客様は、「IBM SaaS」にアクセスする「許可ユーザー」ごとに、Case Manager の使用許諾を取得する必要があります。

3. オプションの使用許諾

3.1 Case Manager External

お客様は、「IBM SaaS」にアクセスする「外部ユーザー」ごとに、Case Manager External の使用許諾を取得することができます。

3.2 Case Manager Development 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購入することができます。Case Manager Development Environment は、開発およびテストのみを意図しています。この開発環境は、実稼働目的での使用はできません。

- この開発環境では、高可用性や災害復旧は提供されません。
- この開発環境には、500GB のストレージが用意されています。さらにストレージが必要な場合には、お客様は追加の Case Manager Storage 使用許諾を購入する必要があります。

4. 事業継続性

「IBM SaaS」は、以下に定義された事業継続性の目的をサポートするように構成されています。事業継続性の目的は、1 次コンピューティング・ロケーションでの災害発生後、適度に短い期間内で、データの損失を最小限に抑えて、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。

事業継続性の目標	
目標復旧時点	4 時間
目標復旧時間	4 時間連続

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。) を提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この SLA が適用されます。開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、SLA が、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

1. 定義

- a. **「可用性クレジット」** - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、「IBM SaaS」のサブスクリプション料金の将来の請求額に対するクレジットという形で適用されます。
- b. **「請求」** - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に SLA が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. **「契約月」** - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. **「ダウン時間」** - お客様が使用する資格のある「クラウド・サービス」のための実動システム処理が利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「IBM SaaS」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - (1) 保守のための定期的な停止または発表された停止。
 - (2) IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
 - (3) お客様が「IBM SaaS」、または他社製ソフトウェア、ハードウェア、もしくはその他のテクノロジーと併せて使用するコンテンツ、機器、またはアプリケーションに関する問題。
 - (4) 必要なシステム構成およびサポートされているプラットフォームの要件をお客様が満たさない場合、またはお客様のシステム管理、命令、もしくはプログラミング・エラーの要件。
 - (5) お客様が起こしたセキュリティー侵害またはお客様が実施したセキュリティー・テスト。または
 - (6) IBM がお客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
 - (7) 根本原因分析により、お客様の実質的な作為または不作為が原因で生じたことが判明したエラー。
- e. **「事象」** - SLA が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様による「IBM SaaS」の利用に影響を与えたことをお客様が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「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」が生じた「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。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能なもっとも高い「可用性クレジット」を、下表のとおり、各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。

- d. お客様が、IBM の認定ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を購入した場合で、IBM が「IBM SaaS」および SLA のコミットメントを履行する第一義的な責任を負う場合、「可用性クレジット」は、「請求」の対象となる「契約月」において有効な「IBM SaaS」に対するその当時の「レベル別推奨数量割引料金」(以下、「RSVP」といいます。)に基づいて計算され、そこから、50% 割引した額となります。
- e. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「IBM SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 50% を超えないものとします。

3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性は次のとおりです。

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「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)
99.0% 未満	5%
97.0% 未満	10%
95% 未満	25%
90% 未満	50%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、その値を (c)「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」における総「ダウン時間」440 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウン時間」440 分 = 42,760 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.98% の「達成したサービス・レベル」につき 5% の「可用性クレジット」
--	--

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、適用されます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版のサービス。
- 非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境などを含みますが、これらに限られません)。
- 「IBM SaaS」におけるお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。