

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/slabd.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 Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

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、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「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。
- 「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「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しなければならないものとします。
- 「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 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。

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。

継続使用の場合は、「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後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」が電子メールおよびサポート・ポータル経由で提供されます。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、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」に関するご利用方法や手順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	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」オフリングの追加条件

6.1 外部ユーザー・アクセス

お客様は外部ユーザーに「IBM SaaS」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「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 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「IBM SaaS」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。

6.3 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「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伝送する場合、お客様および「IBM 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。

6.4 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。

6.5 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

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。
 - セキュアな仮想プライベート・インフラストラクチャー
 - 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
 - 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)
 - 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、ウィルス・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)
 - 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)
- オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「IBM SaaS」の LDAP サーバーの認証:
 - お客様のドメインにある「IBM SaaS」で (読み取り専用) ドメイン・コントローラーを提供します。
 - 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) を管理します。
 - お客様に対する完全な管理者権限
 - (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「IBM SaaS」の LDAP サーバーの認証。

- 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:
 - パフォーマンスへの影響の可能性
 - 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: 「IBM SaaS」 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。

2. 必要となる使用許諾

お客様は、「ベース・サービス・オファリング」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。

2.1 ベース・サービス・オファリングの使用許諾

各ベース・オファリングは、以下のデータ・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。

2.1.1 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。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 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、ならびに自動的に 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 5,000 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。

3. オプションの使用許諾

3.1 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。

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

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、実稼働目的に使用することはできません。

- a. 非実稼働環境の構成は Bronze 構成と同じサイズに設定されています。
- b. 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。

3.3 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。

4. データの分類

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サービス料金に影響を及ぼすことができます。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。

5. 事業継続性

「IBM SaaS」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。

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「ベース・サービス」使用許諾を購入した場合には連続して 4 時間。● 2 次の「ベース・サービス」使用許諾を購入しない場合には、少なくとも連続して 24 時間。

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 に合理的な支援を行わ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問題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」に対する年額料金の 12 分の 1 の 50% を超えないものとします。

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%	5%
<97%	10%
<95%	25%
<90%	50%

* 「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 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 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.9% の可用性につき 5% の 「可用性クレジット」
---	--