

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud
- IBM Content Foundation Small on Cloud
- IBM Content Foundation Medium on Cloud
- IBM Content Foundation Large on Cloud
- IBM Content Foundation Storage on Cloud
- IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud
- IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載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。

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. 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できます。

5. テクニカル・サポート

「IBM SaaS」に対する「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。

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表れていないことを示す。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 お問い合わせもしくは技術的要求以外の要求、または次の定期保守またはリリースまで待てる保守項目。	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 個人情報

「IBM SaaS」オフリングにより、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で個人情報および個人に関する機微情報 (PI/SPI) と見なされる可能性のある情報 (以下を含みますがこれらに限定されません。) を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- 連絡先情報 (例: 住所、電話番号や携帯電話番号、電子メール)
- 個人に関する機微情報 (例: 行政機関の識別番号、生年月日、国籍、パスポート番号、その他)
- 雇用情報 (例: 学歴、職歴、勤務地、報酬および福利厚生、業績等)

6.2 外部ユーザー・アクセス

IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud は、「外部ユーザー」1000人単位で「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・サーバーを経由して)、公表されていないデータと対話するために、お客様から「IBM SaaS」へのアクセスを付与されている個人をいいます。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。

6.3 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送信する場合、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。

6.4 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

1. サービス概要

IBM Content Foundation on Cloud (「IBM SaaS」) は以下に該当する、文書管理のためのプライベート・クラウド・ソリューションです。

- a. 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します。
 - (1) バージョン管理および複合文書による「文書管理」
 - (2) ソーシャル機能による「コンテンツ・コラボレーション」
 - (3) 文書に関するレビューと承認のワークフロー
 - (4) コンテンツ・アクセスと複数のリポジトリを統合する能力
 - (5) SharePoint 統合
 - (6) Microsoft Office 統合
 - (7) モバイル・デバイスのサポート
- b. 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を含みます。
- c. セキュアなシングル・テナントのプライベート・インフラストラクチャーです。
- d. 実稼働構成が選択されている場合には、2つの異なるデータ・センターで、実稼働環境および非実稼働環境を提供します。
- e. 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)を提供します。

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

各「ベース・サービス・オフリング・インスタンス」には以下が含まれます。

- 実稼働環境
- 開発およびテストを意図した非実稼働環境。開発環境を実稼働目的で使用することはできません。
- 100名の「許可ユーザー」

2.1.1 IBM Content Foundation Small on Cloud

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。

- 1日当たり最大20,000件の文書の取り込み、表示、編集、または保管。
- 実際に作業を行っている最大500名の同時ナレッジ・ワーカー。

2.1.2 IBM Content Foundation Medium on Cloud

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。

- 1日当たり最大100,000件の文書の取り込み、表示、編集、または保管。
- 実際に作業を行っている最大2,000名の同時ナレッジ・ワーカー。

この構成の実稼働環境は高可用性に対応するよう構成されています。

2.1.3 IBM Content Foundation Large on Cloud

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。

- 1日当たり最大 200,000 件の文書の取り込み、表示、編集、または保管。
- 実際に作業を行っている最大 5,000 名の同時ナレッジ・ワーカー。

この構成の実稼働環境は高可用性に対応するよう構成されています。

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数量 (実稼働環境と非実稼働環境に割り当てられる総数) の IBM Content Foundation Storage on Cloud を取得する必要があります。このストレージ構成には以下が含まれます。

- a. 実稼働データの非実稼働環境への高速データ複製。
- b. 非実稼働環境の複製された実稼働データ・ストア。
- c. 対象データのスナップショットに必要なストレージ。

2.3 ユーザーの使用許諾

お客様は、選択された「ベース・サービス・オファリング」に含まれる最初の 100 名の「許可ユーザー」を超える、「IBM SaaS」へのアクセスを付与された「許可ユーザー」ごとに IBM Content Foundation on Cloud の使用許諾を取得しなければならないものとします。

3. オプションの使用許諾

3.1 IBM Content Foundation 1000 External Pack on Cloud

お客様は、「IBM SaaS」へのアクセスを付与された「外部ユーザー」のために Content Foundation 1000 External Pack on Cloud の使用許諾を取得することができます。

3.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment on Cloud

お客様はテストおよび開発の目的で追加インスタンスを取得することができます。Content Foundation Non-Production Environment on Cloud は開発およびテストを意図したものであり、実稼働目的で使用することはできません。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。

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。本「IBM SaaS」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	6 時間連続

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」の未達成に対するサポート・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またはテクノロジーの問題、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問題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「IBM SaaS」の累積的な可用性に基づいて適用可能なものの内一番高い補償を適用します。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。

「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: 10px 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」
--	--