

## IBM Emptoris Program Management 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、契約を結ぶ当事者、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、別途「取引文書」として提供されます。

### 1. クラウド・サービス

IBM Emptoris Program Management on Cloud は、リアルタイムにプログラムを可視化し、さまざまなプログラム管理アクティビティを能動的に管理する機能をエンド・ユーザーに提供します。構成可能なフォームおよびワークフローにより、エンド・ユーザーは主要なプログラム・タスクに対応し、それらを管理することができます。この「クラウド・サービス」オファリングでは、エンド・ユーザーは、ダッシュボードとレポート機能により、節減額とプログラムの目的を能動的にモニター、測定、および追跡することができます。本オファリングには以下のものが含まれます。

#### a. タスク管理

タスクの作成、役割の割り当て、アラートと通知の設定、および親プロジェクトへのリンクが可能になります。ユーザーは、タスクのマイルストーンを作成し、それらに関連するソーシング・イベントおよび契約にリンクすることができます。ルール・ベースのステータスにより、タスクが更新され、プロジェクトが完了の予定表に従っているか否かが示されます。

#### b. プログラムとプロジェクトの管理

プログラムとプロジェクトの管理機能により、ユーザーは、テンプレートを使用して、複数のタスクで構成されるプロジェクトを作成し、チームおよびリソースをそれらのプロジェクトに割り当てることができます。ユーザーは、プロジェクトとプログラムをモニターして、問題や「危険信号」を可視化するとともに、プロジェクトまたはプログラムごとに節減額を追跡することができます。

#### c. ダッシュボードおよびレポート

カスタマイズされたダッシュボードおよびレポートを用いて、1 箇所为中心的な場所で調達方針を可視化することができます。ユーザーは、タスクまたはマイルストーンごとに進捗を追跡し、レポートすることができます。

#### d. 節減額の追跡

プロジェクトまたはタスクごとに達成された節減額を記録し、承認された節減額をプロジェクトやプログラムのレベルに自動的に集約します。オプションとして、節減額プログラムおよびレポートに関する承認ワークフローが提供されます。

#### e. 問題の追跡

ワークフロー、プログラム、およびプロジェクトに影響を及ぼす問題やリスクを追跡します。主要なマイルストーンの達成状況が示され、ボトルネックの監視が可能になります。問題/リスクの重要度に基づいてタスクのステータスを自動調整し、未解決の問題があるタスクが終了されないようにします。

#### f. リソース管理

リソースの利用を可視化し、ユーザーごとに、割り当てられたタスクおよびタスクの日数を追跡します。平均的なタスクの期間、完了、およびその他の主要業績評価指標 (KPI) をレポートします。

#### g. ワークフロー管理

ユーザーは、グラフィカル・モデラーを使用してプロセス・ワークフローを作成し、アラートおよび通知を割り当てることができます。

#### h. セキュリティー

個別のユーザーの役割およびアクセスを管理するために、プログラム、プロジェクト、タスクまたはマイルストーンごとに役割ベースのセキュリティー制限を使用します。

i. 要求管理

ユーザーは、設定されたフォームに基づいて、要求を作成することができます。「要求管理」では、設定済みの「ワークフロー管理」を使用して、要求を該当するユーザーにガイドし転送します。

## 1.1 オプション機能

### 1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

お客様には、「プログラム管理」と「要求管理」のリポジトリへのアクセスおよびその検索、レポートの閲覧、要求の作成、承認者または経路の指定者としてのワークフローへの参加、評価の受信およびそれに対する応答、タスクや要求の受信およびそれに対する応答、割り当てられたタスクの状況の受信および更新、ならびにリスク・アラートの受信が許可されます。

### 1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

本オファリングは、「クライアント」の非実稼働活動の一部として使用することができます。非実稼働活動には、テスト、性能調整、故障診断、ベンチマーク、ステージング、品質保証活動および公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用する社内使用の「クラウド・サービス」オファリングに対する追加もしくは拡張の開発が含まれますが、これらに限られません。

## 2. コンテンツおよびデータ保護

「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(「データ・シート」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、<http://ibm.com/dpa>にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。DPA が適用される場合、変更通知を「復処理者」に提供するという IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されているとおりに適用されます。

### 3. 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。

#### 3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。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するものとします。

「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 営業日以内に提出するものとします。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」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 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

#### 3.2 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	補償 (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% 未満	2%
97% 未満	5%
95% 未満	10%

\*「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。

### 4. 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、電話、電子メール、オンライン・フォーラム、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 の IBM Software as a service support guide ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html)) には、テクニカル・サポートの連絡先情報

ならびにその他情報およびプロセスが規定されています。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、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

## 5. エンタイトルメントおよび課金情報

### 5.1 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。

- 「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」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方法においても(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・サーバーを通じて)「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の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。
- 「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」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利用が可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごと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。

### 5.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスの料金は、かかるリモート・サービスの「取引文書」に記載された料金で請求され、リモート・サービスが使用されたか否かにかかわらず、購入から 90 日後に満了となります。

### 5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

## 6. 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、「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。

## 7. 追加条件

### 7.1 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することに同意します。

お客様は、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「クラウド・サービス」を単独で、または他のサービスや製品と組み合わせて使用してはなりません。核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいは「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こす可能性があるその他のあらゆる活動。

## 7.2 クラウド・サービスの更新

IBM は、お客様のタイム・ゾーンにおける営業時間中であることを条件とするスケジュールの可用性に応じて相互に合意した時間に、実稼働環境または非実稼働環境に対してソフトウェア・アップグレードをインストールして構成します。IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential または IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support を申し込むお客様は、スケジュールの可用性に基づき週末のスケジュールリングを要求することができます。IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support のお客様は、週末のアップグレード予定期間中のスケジュールリングについて優先されます。

IBM は、「クラウド・サービス」の一部として提供されたソフトウェアのバージョンに関するサポートの終了の 12 か月前までに、通知を行います。IBM はお客様と協力して、サポート日の終了前に、「クラウド・サービス」のお客様の各「インスタンス」を当該ソフトウェアのサポート対象バージョンに移行します。お客様は、かかる移行費用を負担します。当該ソフトウェアのサポート対象バージョンへの移行が、通知期間中に完了しない場合（結果として IBM または IBM の従契約者のみに起因して遅延した場合を除きます）、IBM は 30 日前の書面による通知により、本契約を終了できるものとします。

## 7.3 データベースのリフレッシュ

IBM は購入された各非稼働システムを対象に、四半期に 1 度、実稼働データベース・コンテンツをお客様の非実稼働環境に複製します。リフレッシュ・サービスは、スケジュールの可用性に応じて、相互に合意した時間に実施されます。

## 7.4 お客様が提供する認証

「クラウド・サービス」は、お客様がお客様のインターネット URL を使用するよう明確に要求しない限り、IBM が提供するインターネットの URL を使用するよう構成されます。お客様が「クラウド・サービス」に対してお客様のインターネット URL を使用することを選んだ場合、当該 URL および要求されるすべての認証について、お客様はすべての責任を負い、その保守を行い、その更新の費用を負担します。お客様は、お客様の「クラウド・サービス」のプロビジョニングが完了する前に、要求された認証およびセットアップ情報を IBM に提供する必要があります。

## 7.5 累積的使用許諾の要件

お客様は、「インスタンス」の使用許諾のほか、IBM Emptoris Program Management on Cloud の「クラウド・サービス」ユーザーの数をカバーするのに十分な「許可ユーザー」の使用許諾を取得する必要があります。

## 7.6 使用許諾が不要な場合

管理ユーザーは「クラウド・サービス」オフラインに含まれており、個別の「許可ユーザー」の使用許諾は必要ありません。管理ユーザーには、以下を作成する権限が付与されます。内外のユーザー、内外の組織、通貨テーブル、システム・レベルのテンプレート、カテゴリ、データ・ソース、グループ、役割、およびワークフロー。「管理ユーザー」はまた、以下を管理することができます。通知、システム・レベル構成、カテゴリ、およびマスター・サプライヤー・レコード。管理ユーザーが管理以外の活動を行うには、「許可ユーザー」の使用許諾が必要です。