

IBM クラウド・サービス記述書

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス記述書

お客様が注文できる以下の「クラウド・サービス」オファリングの「クラウド・サービス記述書」。以下の第 1.1 条は、お客様が「クラウド・サービス」を使用するために注文しなければならない基本オファリングであり、第 1.2 条から第 1.6 条では、お客様が注文できるオプション・サービスについて記載します。お客様が注文したオファリングは、お客様の「注文関連文書」に記載されます。本「クラウド・サービス」では、「注文関連文書」は、IBM がお客様に提示する「見積書」およびお客様が IBM から受領し「クラウド・サービス」期間の開始日と終了日を定めて「クラウド・サービス」がプロビジョニングされたことを確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

サプライヤー管理のニーズに応えるサポートを提供する、モジュール化された、拡張が容易なソリューションです。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud には、以下の機能が含まれています。

コア機能

「**マスター・データ**」 – ビジネス・モジュール・プロセス、分析およびレポートに使用する階層型のサプライヤー、カテゴリ、組織および地域構造を維持することができます。

「**SLM 360**」 – サプライヤー、カテゴリ、組織または地域に関するモジュール情報を提示します。

「**個人**」 – 社内、社外の参加者および利害関係者の連絡先情報を管理することができます。

「**ユーザー & ユーザー・グループ**」 – 内外のユーザー・アカウントを管理し、ユーザー・アカウントを内外のユーザー・グループ内にクラスタリングすることができます。

「**許可**」 – ユーザーまたはユーザー・グループに対する許可および制限を定義し、アプリケーション内のデータ・オブジェクト、メニューおよびタスクへのアクセス権を付与できるようにします。

「**フォローアップ・アクション**」 – モジュールのプロセスを、他のモジュールの他のビジネス・オブジェクトに基づき開始し、作成したフォローアップの参考資料を維持することができます。

以下の機能を組み合わせて注文することも可能です。

1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

お客様の組織におけるサプライヤー・ベースのオンボーディング、ならびに維持における効率性およびデータの正確性のために必要とされるすべてのプロセスのために、構造化されたフレームワークを提供します。効率性およびデータの正確性の両方を促進するために、サプライヤーは自らのデータの読み込みおよび更新を行うことができます。調整可能なサプライヤー・プロファイルの定義などのさまざまな機能は、拡張された分析機能とともに、適切なサプライヤーをセグメント化し、識別するタスクを促進します。

「**サプライヤー登録**」 – 新規のサプライヤー登録を作成および管理することができます。このプロセスでは、招待による登録、匿名の登録または社内の即時登録を対象としています。

「**サプライヤー消去**」 – 新規登録を消去するプロセスです。ユーザーは登録を受け入れるか破棄することができます。受け入れた場合は、新規サプライヤー・レコードが生成可能となります。

「**サプライヤーのアセスメント**」 – 調査票に情報を提供するため、および更新するために、サプライヤーまたは社内ユーザーのアセスメントを作成および管理する機能を提供します。

「**サプライヤー・マスター・データの更新**」 – サプライヤーのマスター・データを更新するため、回答を転送します。

「**アセスメント・シリーズ**」 – 自動化されたアセスメント・プロセスのために、自動的かつ定期的にアセスメントを作成することができます。

「**回答の重要性**」 – 重要な内容や致命的な内容の回答に、特別な注意を促すマークを付けるようにシステムを構成できます。また、回答に基づいて通知やフォローアップ・アセスメントを送信できます。

「**要件ベースの承認**」 – アセスメントの回答に基づいて、サプライヤーについて測定される要件と、考えられる結果のステータスを定義することができます。

「**調査および比較**」 – 質問に対する回答に基づいてアセスメントを検索し、その回答について複数のサプライヤーを比較する機能を提供します。

「**質問プール**」 – 調査票に使用されたすべての章および質問 (テキスト、番号、日付、多肢選択、エンティティの選択、添付の各タイプがあります。) を中枢プールに保管します。

「**調査票の設計**」 – 複数の調整可能な調査票を作成できます。特定の章または質問の閲覧・表示あるいは編集を社内ユーザーのみが行えるように制限する機能を備えています。

「**複数言語**」 – 複数言語での国際的なサプライヤー・ベース向けの調査票をサポートします。

「**通知**」 – 招待およびリマインダーの電子メール通知を送信して、プロセスをサポートします。

「**タスク・リスト**」 – タスク・リストとステータスを個別設定します。

「**ワークフローおよびタイプ・サポート**」 – 認定プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。「複数のタイプ」機能では、異なるワークフローを持つ複数の種類の登録およびアセスメント・プロセスを使用することができます。

1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation は、お客様のサプライヤーのパフォーマンスの評価および管理を行う機能を提供します。これにより、弱点があれば適時に対応し、サプライヤーの戦略的な強みを助長および強化することが可能になります。

「**パフォーマンス評価**」 – 所定の期間を対象として、機能横断的なサプライヤーのパフォーマンスの評価を、カテゴリ別あるいは組織別に、スコアカードに基づいて作成し、管理することができます。

「**反対評価**」 – 所定の期間を対象として、サプライヤーの自己評価を、カテゴリ別あるいは組織別に、スコアカードに基づいて作成し、管理することができます。

「**単一/複数評価者**」 – 各専門家により重み付けの差が生じる可能性を考慮して、1名または複数名の専門家により評価された基準です。

「**調整**」 – 評価者の代わりに調整者を割り当てる機能をイニシエーターに付与します。調整者は、タスクを受けて、割り当てられた基準につき評価者を選択します。

「**役割サポート**」 – アセスメントのイニシエーターが評価者を基準に割り当てる作業を簡素化するために、スコアカード内の特定の基準に関する役割を定義できるようにします。

「**自動返答**」 – 外部ソースから入手し、保存されている情報 (確かな事実) から基準に関する回答を導出することができます。

「**評価シリーズ**」 – 自動化されたパフォーマンス評価プロセスのために、自動的かつ定期的に評価を生成することができます。

「**評価の公開**」 – 所定の1組のユーザーは、評価結果のレビュー、修正のための返送、または分析およびレポートを行うためにかかる結果を公開できるオプションを与えられます。

「**従属スコアカード**」 – 複数のスコアカードをリンクすることで、あるスコアカードに基づいたパフォーマンス評価の結果を用いて、別のスコアカードに基づくパフォーマンス評価の基準を回答できるようにします。

「**戦略の重要度**」 – 戦略の重要度評価を作成および管理することができます。これにより、簡略化された評価プロセスおよびスコアカードに基づいてサプライヤーの将来的な重要度を評価できるようになります。

「分析およびレポート」 – 公開されたパフォーマンス評価および戦略的な重要度評価を閲覧・表示と検索を行えます。ユーザーは、詳細な見直しに関するレポート、または複数のパフォーマンス評価の比較に関するレポートを作成できます。

「基準プール」 – スコアカードに使用されたすべての章および基準(テキスト、番号および多肢選択の各タイプがあります。)を中枢プールに保管します。

「スコアカードの設計」 – 複数の調整可能なスコアカードを定義でき、章および基準のレベルに行う重みづけを定義する機能を提供します。

「複数言語」 – 複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。

「通知」 – 招待およびリマインダーの電子メール通知を送信して、プロセスをサポートします。

「タスク・リスト」 – タスク・リストとステータスを個別設定します。

「ワークフローおよびタイプ・サポート」 – 評価プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。「複数のタイプ」機能では、異なるワークフローと通知セットを持つ複数の種類のパフォーマンス評価および戦略的な重要度プロセスを使用することができます。

1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification は、既存サプライヤーと潜在的なサプライヤーの両方を、サプライヤーの評価結果および戦略的な価値の格付けなどの重要な指標に基づき構造化し、サービス・クラスに分類します。その上で、この分類を、サプライヤー・ポートフォリオのアクティブな開発および向上に関する基準として使用することができます。

「サプライヤー区分」 – カテゴリーや組織の範囲に固有なサプライヤーのクラスを判断するために、サプライヤーの分類を作成および管理することができます。

「現在の結果」 – アクティブなサプライヤーの分類には、定義された範囲内でサプライヤーに指定されている現在の分類が表示されます。

「分析およびレポート」 – アクティブなサプライヤーの分類の閲覧・表示と検索を行えます。ユーザーに対し、分類結果に関するレポートを作成する機能を提供します。

「標準化戦略」 – そのサプライヤーのさらなるアクションについて、各クラスの戦略を定義します。

「複数言語」 – 複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。

「タスク・リスト」 – タスク・リストとステータスを個別設定します。

「ワークフローおよびタイプ・サポート」 – 分類プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。「複数のタイプ」機能では、異なるワークフローを持つ複数の種類の分類プロセスを使用することができます。

1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development には、最適化プロジェクトにおける、計画立案、実装、ならびにアクションおよび活動の管理が含まれています。Supplier Development は、サプライヤーの開発目標を決定し、日付および責任を定め、ならびに持続可能な厳格度システムを使用してその進歩をコントロールする機能を提供します。

「開発アクション」 – 特定の範囲および焦点(サプライヤー、カテゴリー、組織および/または、地域)としてスケジュールされている予定時間および実際の時間について、アクションを作成および管理することができます。

「タスク・サポート」 – アクションを、内外のユーザーに実行させるために割り当てることが可能な、より小さなタスクに分割する定義づけを行う機能を提供します。

「タスクの実行」 – 内外のユーザーに対し、彼らに割り当てられたタスクを実行させる機能を提供します。

「プロジェクトおよび作業パッケージ」 – 特定の区域に関するすべてのアクションについてのより良好な概要を提供するために、アクションをプロジェクトおよび作業パッケージにグループ分けすることが可能です。

「分析およびレポート」 – 公開されたプロジェクトおよびアクションの閲覧・表示と検索を行えます。ユーザーに対し、プロジェクトの詳細な見直しに関するレポートを作成する機能を提供します。

「標準のアクション」 – あらかじめ定義されたアクションとタスクを作成する機能を提供します。これは、新規のアクションを作成した場合にテンプレートとして使用することができます。

「通知」 – 招待およびリマインダーの電子メール通知を送信して、プロセスをサポートします。

「タスク・リスト」 – タスク・リストとステータスを個別設定します。

「ワークフローおよびタイプ・サポート」 – 開発プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。「複数のタイプ」機能では、異なるワークフローと通知セットを持つ複数の種類のアクション・プロセスを使用することができます。

1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management は、調達プロセスにおけるサプライヤー関連のリスクを認識させ、制御およびアセスメントを行うための構造化された総合的なプロセスを促進します。包括的なレポート機能および分析機能に自動化された早期警告システムを組み合わせることで、潜在的なリスクを追跡および認識することができるほか、リスクの回避および軽減を支援するための適切な措置を予防的に発動させることができます。

「リスク・アセスメント」 – サプライヤー、カテゴリ、組織または地域ごとに、対象範囲とするリスク・アセスメントを、リスク・スコアカードに基づいて作成および管理することができます。

「自動返答」 – 外部ソースから入手し、保存されている情報(確かな事実)に基づいて自動で更新することができます。

「リスク指標」 – 「リスク指数」、「可能性」、「影響」の指数に要約されたリスク・アセスメントの結果を表示する機能を提供します。

「公式によるサポート」 – リスク・アセスメントにおいて、公式を使用して指標から指数を計算する機能を提供します。

「現在の結果」 – アクティブなサプライヤーの分類には、定義された範囲内でサプライヤーに指定されている現在の分類が表されます。

「しきい値および強調表示」 – 指標および指数について、ターゲットおよび許容度の上限しきい値と下限しきい値のいずれかまたはその両方を定義する機能を提供します。これらのしきい値に基づいて結果が強調表示されます。

「分析およびレポート」 – アクティブなリスク・アセスメントの閲覧・表示と検索を行えます。ユーザーに対し、リスク・アセスメントの結果に関するレポートを作成する機能を提供します。

「指標プール」 – リスク・スコアカードに使用されたすべての指標(番号および多肢選択の各タイプがあります。)を中枢プールに保管します。

「スコアカードの設計」 – 複数の調整可能なリスク・スコアカードを定義することができます。

「複数言語」 – 複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。

「タスク・リスト」 – タスク・リストとステータスを個別設定します。

「ワークフローおよびタイプ・サポート」 – リスク・プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。「複数のタイプ」機能では、異なるワークフローを持つ複数の種類のリスク・プロセスを使用することができます。

1.7 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

お客様は、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、ならびに通知およびリスク・アラートの受信のみを許可されます。

1.8 非実稼働 (Non-Production)

上記オフリングが「注文関連文書」で「非実稼働用」に指定されている場合、適用される「クラウド・サービス」オフリングは、お客様の非実稼働活動の一環としてのみ、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、品質保証活動または

公開アプリケーション・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. セキュリティーの内容

IBM は、本条項に記載されているプラクティスおよび手順を実施し、保持します。

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育研修を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については年 1 回、審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

クライアント・データに対するアクセスは、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当者によってのみ許可されます。IBM サポート・スタッフは、中間「ゲートウェイ」管理ホストに二要素認証を使用します。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャンネル接続は暗号化されます。クライアント・データへのアクセス、およびホスティング環境へのデータ転送またはホスティング環境からのデータ転送は、すべて記録されます。IBM Emptoris データ・センター内では WIFI は一切使用しません。アクセス制御ログは、定期的に監査されます。終了手順および雇用変更手順が設定され、これにはアセットの返却およびアクセス権の削除が含まれます。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システム・リソースおよびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。また、ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、実施前に IBM セキュリティー・スタッフが個別に審査します。IBM データ・センター・リソースは、IBM スタッフが 1 日 24 時間週 7 日、監視します。潜在的なシステム・セキュリティー危険度の検出および解決を支援するために、内部および外部の脆弱性スキャンを権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出(アンチウィルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止)システムは、すべての IBM データ・センターで適切に設置されています。IBM のデータ・センター・サービスは、公共ネットワーク上のデータ伝送についてさまざまな情報伝送プロトコルをサポートします。これには、HTTP/SFTP/FTP/S/MIME、サイト間 VPN などが含まれます。オフサイトで保管されるバックアップ・データは、転送前に暗号化されます。

2.4 アクティビティーの記録

システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェアおよびネットワーク・インフラ・デバイスについて技術的に可能な場合、IBM のチームは、そのアクティビティーのログを保持します。改ざんの可能性を最小限に抑え、集中型分析、アラートおよびレポートを可能にするために、アクティビティーは中央ログ・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を見つけ出すために、ログはリアルタイムに、また、定期的な分析レポートによって分析されます。運用スタッフは異常に関するアラートを受け、必要に応じて 1 日 24 時間週 7 日、オンコールのセキュリティー・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 物理的セキュリティー

IBM は、データ・センター・リソースに対する許可されていない物理的アクセスを制限するように設計された物理的セキュリティー基準を保持します。IBM データ・センターには、制限されたアクセス・ポイントだけが存在します。これらのアクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所有することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。火災、洪水、地震、爆発、暴動、およびその他の自然災害または人為的災害による損傷に

対して物理的保護が適用されます。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。装置の搬入および撤去については、記録されます。

2.6 遵守

業界標準監査 SSAE 16 (以前の SAS 70 Type II)、または同等の監査が、実稼働データ・センターで 1 年ごとに実施されます。IBM のチームは、IBM の事業アクティビティの遵守に関してセキュリティーおよびプライバシー関連のアクティビティを審査します。情報セキュリティー・ポリシーの遵守を確認するために、IBM のチームは評価および監査を定期的実施します。全従業員のセキュリティー教育および意識向上のための研修を、IBM の従業員およびベンダーの従業員は 1 年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は自身の業務目標および責任について 1 年ごとに再認識します。

3. サービス・レベル・コミットメント

IBM は、本「クラウド・サービス」オファリングに関して、以下のサービス・レベル・コミットメント(以下、「SLA」といいます。)を提供します。

3.1 定義

「可用性クレジット」とは、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、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。

「請求」とは、SLA に基づいて、お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。

「契約月」とは、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「サービス」期間における各 1 か月をいいます。

「ダウン時間」とは、「サービス」のための実稼働システム処理が停止し、適切な許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「サービス」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「サービス」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。

- サービス保守のための定期的な停止。
- 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等)。
- お客様または第三者のアプリケーション、機器またはデータの不具合。
- 「サービス」にアクセスするための所要の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を満たさないこと。
- IBM が「お客様」または「お客様」に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。

「事象」とは、「サービス・レベル」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。

「サービス」とは、SLA が適用される IBM Emptoris サービスをいいます。SLA は、各「サービス」に対して組み合わされることなく個別に、適用されます。

「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

3.2 可用性クレジット

「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「サービス」の利用に影響を与えたことをお客様が最初に知り得てから 24 時間以内に、IBM お客様サポート・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詳細情報を提供し、「事象」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。

お客様は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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。

「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刻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「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「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。

「一括サービス」(個別の「サービス」を組み合わせるパッケージとし、単一料金で販売しているもの)に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「サービス」に対するサブスクリプション月額料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別の「サービス」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて2つ以上の「サービス」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

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の「サービス」に対して支払った年額料金の1/12の10%を超えないものとします。

3.3 サービス・レベル

「契約月」における「サービス」の可用性

「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%	2%
<97.0%	5%
<95.0%	10%

「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(「計画されたシステムのダウン時間」の分数を差し引きます。)から、(b)「契約月」における予定外の「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、それを(c)「契約月」における分単位の総時間数(「計画されたシステムのダウン時間」を差し引きます。)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」における予定外の総「ダウン時間」500分

30日の「契約月」における合計 43,200分 - 「計画されたシステムのダウン時間」 200分 - 予定外の「ダウン時間」 500分 = 42,500分	= 98.8%の「達成したサービス・レベル」に対する2%の「可用性クレジット」
30日の「契約月」における合計 43,200分(-「計画されたシステムのダウン時間」 200分) = 43,000分	

3.4 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA は、IBM のお客様のみが利用可能であり、「サービス」に関するお客様のユーザー、ゲストおよび参加者によって行われる請求、ならびに、IBM が提供する β 版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働「サービス」にのみ適用し、したがって、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証または開発環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。お客様が「サービス」に関するお客様の契約に基づく重要な義務に違反した場合(支払義務違反を含みますが、これに限定されません。)、お客様は、本 SLA に基づく「請求」を行うことはできません。

4. エンタイトルメント、課金、期間およびサポート情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」オファリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

- 「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。「許可ユーザー」とは、「クラウド・サービス」へのアクセスを認められた特定の個人を意味します。お客様は、「注文関連文書」に定める課金期間中に何らかの手段により直接または間接的に（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）「クラウド・サービス」オファリングにアクセスする「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取得する必要があります。ある「許可ユーザー」のための資格は、その「許可ユーザー」に固有のものであり、共有することはできず、かつ、「許可ユーザー」の資格を別の人に永続的に移転する場合を除き、再度割り当てすることはできません。
- 「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」とは、特定の構成の「クラウド・サービス」へのアクセスです。「注文関連文書」に規定されている課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の各「インスタンス」のために十分なエンタイトルメントを取得する必要があります。

4.2 累積使用権 – IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

お客様は、「インスタンス」のエンタイトルメントのほか、IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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」のエンタイトルメントを取得する必要があります。

4.3 エンタイトルメントが不要な場合

管理ユーザー、匿名ユーザー、および外部ユーザーは「クラウド・サービス」オファリングに含まれており、個別の「許可ユーザー」のエンタイトルメントは必要ありません。管理ユーザーは、「クラウド・サービス」の管理機能の維持/更新に対して責任を負う者です。これには、テンプレート、調査票、スコアカード、タイプ、通知テンプレートの作成または更新、ユーザー権限、組織、データ・ソース、グループ、役割、ワークフロー、カテゴリー、およびマスター・サプライヤー・レコードの構成が含まれます。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」としてのエンタイトルメントが必要です。匿名ユーザーは、ログインすることができないアカウントであり、ワークフローにおける匿名タスクの権限を定義するためにのみ使用されます。外部ユーザー（お客様とかかわりのある外部の第三者と関連し、お客様が責任を負うユーザー）に「クラウド・サービス」オファリングへのアクセスが提供される場合があります。評価の閲覧/更新、評価の閲覧/実行、または開発業務における閲覧/参加などの製品機能を使用することができます。また、かかる外部ユーザーについて「許可ユーザー」のエンタイトルメントを取得する必要はありません。

4.4 料金および課金

4.4.1 課金オプション

本「クラウド・サービス」オファリングの支払金額は、以下のように「注文関連文書」に記載されます。

- a. 全額前払い
- b. 毎月払い（後払い）
- c. 毎四半期払い（前払い）
- d. 年払い（前払い）

選択した課金オプションは、「注文関連文書」に定める期間に対して有効となります。請求サイクルに応じた支払金額は、月額または年間サブスクリプション料金および1年間の請求サイクル数に基づき計算され、超過料金が加算されます。

4.4.2 1か月に満たない期間の料金

「1か月に満たない期間の料金」は、日割計算によりお客様に請求されます。「1か月に満たない期間の料金」は、IBM がお客様に対して「クラウド・サービス」オファリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

4.4.3 超過分

課金期間中のお客様の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「注文関連文書」の「PoE」部分に記載されるエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「注文関連文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4.4.4 オンデマンド

オンデマンド・オプションは、「注文関連文書」に記載された料金で、お客様がかかるオンデマンド・オプションを発注した月に請求されます。

4.4.5 セットアップ

セットアップ料金は、「注文関連文書」に明記されます。

4.5 期間および更新オプション

4.5.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定される「クラウド・サービス」の一部にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日、および期間の更新方法または更新の有無を確認します。お客様は、期間中、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを上げることができます。当該変更を「注文関連文書」に含むものとします。

4.5.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

a. 自動更新

お客様の「注文関連文書」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、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」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、期間満了となる期間は 1 年間または「注文関連文書」の「PoE」部分に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されます。

b. 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」の利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」の解約を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、お客様には解約が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。

c. 更新が必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」とであると付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、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。

4.6 テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中は、テクニカル・サポートが提供されます。