

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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

「クラウド・サービス」オファリングについては、以下に記載されていますが、一部使用許諾されたオファリングの「注文関連文書」で指定されています。「注文関連文書」は、提供されている「見積書」およびお客様が受領し「クラウド・サービス」の開始日および期間ならびに請求の開始時期を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

以下の「クラウド・サービス」が、マネージド・クラウドの提供オファリングとして利用可能です。

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

お客様には、お客様に使用許諾されたソフトウェア (実稼働サーバー、実稼働ストレージを含みます。) の実行、使用、およびアクセス、ならびに実稼働サーバーとインターネット間の接続に関連して、「マネージド・クラウド提供サービス」が提供されます。追加のインスタンスがお客様の「注文関連文書」に記載されている場合、IBM はオプションの非実稼働アプリケーション・プラットフォーム (以下に記載) を提供する場合もあります。IBM は、お客様の「注文関連文書」に記載された使用許諾対象のソフトウェアについて「マネージド・クラウド提供サービス」を提供するために必要な装置を統合、セットアップ、および構成します。「マネージド・クラウド提供サービス」には、データ移行は含まれておらず、要求があった場合に、タイム・アンド・マテリアル見積ベースで実行されます。さらに、IBM は、「マネージド・クラウド提供サービス」を実行および維持管理するために妥当な範囲に必要なすべてのハードウェアやソフトウェア、遠隔通信関連のハードウェアやソフトウェア、セキュリティー・ソフトウェア、およびその他のソフトウェアを提供し、維持管理します。「許可ユーザー」は、インターネット接続と最新の Web ブラウザーを備えたコンピューターを使用して、公表されたインターネット URL でソフトウェアにアクセスすることができます (その仕様は、マネージド・アプリケーションが起動される時に決定されます)。

非実稼働アプリケーションは、実稼働アプリケーション・プラットフォームとは別のアプリケーション開発になります。非実稼働アプリケーション・プラットフォームは、IBM の裁量により、実稼働アプリケーション・プラットフォームとは異なる施設に装備される場合があります。非実稼働アプリケーション・プラットフォームは主に、お客様の裁量により、テスト、ステージング、研修、または QA 向けのプラットフォームとしての使用を意図しています。

1.2 オプション機能

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

「クラウド・サービス」は、構成に追加サーバーを追加することにより、標準のサーバー構成を超えるキャパシティの必要量を増強する機能です。

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

「クラウド・サービス」は、「SaaS」の最初の 36 カ月の「期間」中（「初回期間」）、IBM によりお客様のためにロードされるデータ（「EDI 請求書」および書式イメージを含む。）を保存するオプションをお客様に提供します。このサービスが購入されなかった場合、IBM は、データの保存を 1 年に限る場合があります。システムからデータを消去する権利を留保します。この「クラウド・サービス」はまた、お客様が IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service を更新しなかった場合に、IBM によりお客様のためにロードされるデータ（「EDI 請求書」および書式イメージを含む。）を保存するオプションをお客様に提供します。お客様が「初回期間」の終了時に、IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service を終了する場合には、お客様は、以下のいずれかの契約を IBM と締結することを選択することができます。1) 「初回期間」の満了時に、お客様の請求データをお客様の元に移転する。または 2) お客様のデータを IBM Rivermine TEMEDR SaaS (最大でさらに 7 年間の IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention を購入すれば、「初回期間」の満了時に提供されます。) に保存する。

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator は以下の機能を提供します。

- 動的マッピング・システムにより、安全なアプリケーション・コンテンツに対するユーザーからの要求を最適なサーバーに割り当てます。
- ルート最適化テクノロジーが発信元のインフラストラクチャーに戻るための最適なパスを特定して、動的アプリケーション・コンテンツを検索します。
- トランスポート・プロトコルがサーバーと発信元間の通信を透過的に最適化します。
- サーバーは、要求されたアプリケーション・コンテンツを検索し、最適化された安全な接続を通じてユーザーに検索結果を返します。

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud は、お客様のネットワークのエンドポイントと Emptoris SaaS Hosting のエンドポイント間の暗号化されたサイト間接続を提供します。これらの 2 つのデバイス間を流れるすべてのトラフィックは、安全な方法で暗号化されます。データは、業界標準の暗号鍵および方法を使用して、送信元から暗号化され、受信先で暗号化解除されます。

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud は、お客様の「注文関連文書」に記載されている場合には、以下の「クラウド・サービス」に対する暗号鍵の使用による、専用のデータベース・インスタンスに保存されたお客様のデータの暗号化を提供します。

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

暗号鍵はキー・セーフに保管される鍵であり、各データベース・インスタンスには固有の専用キーが必要です。データベース・インスタンスが共有ハードウェアに格納されている場合であっても、キーが共有されることはありません。IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud、および IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud は、データベースに特則を保管しないため、特則データは暗号化されません。

2. セキュリティーの内容

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、IBM データ・センターをサポートする要員に対し、プライバシーおよびセキュリティに関する研修の受講を要求します。IBM には、インフォメーション・セキュリティ・チームが存在しま

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、必要に応じて、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当員によってのみ許可されます。IBM 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。本「クラウド・サービス」をサポートする IBM データ・センター内では、WIFI の使用は禁止されています。

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、導入前に IBM セキュリティー・スタッフが審査します。IBM はデータ・センターを 1 日 24 時間週 7 日体制で監視します。潜在的なシステム・セキュリティ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・センターで使用されています。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

IBM は、アクティビティーを記録する機能があり、そのように構成された、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・デバイスに関して、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。異常な行動を検出するために、ログはリアルタイムで、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・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

IBM は、IBM データ・センター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基準を保持します。データ・センターには制限されたアクセス・ポイントのみが存在し、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間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所持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。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。

2.6 遵守

IBM はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティ、ならびに監督/実施)に一致することを年 1 回証明します。IBM は、業界基準の SSAE 16 監査(または同等の監査)を、実稼働データ・センターで年 1 回実施させる契約を第三者と締結しています。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティ・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的実施します。IBM の従業員およびベンダーの従業員は、全従業員向けのセキュリティおよび意識向上研修を年 1 回受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティ義務を果たすために、従業員は年 1 回、自身の業務目標および責任について再認識します。

3. サービス・レベル・コミットメント

IBM は、お客様の「注文関連文書」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。お客様は、SLA が、お客様に対する保証とならないことを了承します。

3.1 定義

- a. 「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「クラウド・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。
- b. 「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。
- c. 「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)までを基準とする期間における各 1 か月をいいます。
- d. 「ダウン時間」とは、「クラウド・サービス」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる点で「クラウド・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、「クラウド・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。
 - (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) お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - (4) 「クラウド・サービス」にアクセスするための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。
 - (5) 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。
 - (6) お客様が提供するインターネット URL または認証の不備。
- e. 「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。
- f. 「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

- a. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「クラウド・サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット(以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。)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」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、お客様の「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「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。
- d. 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「クラウド・サービス」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

- e. 「可用性クレジット」は、特定の「クラウド・サービス」のコストにのみ基づいて決定され、その他の「クラウド・サービス」、ソフトウェア・ライセンスとサポートの料金、ラボ・サービスの実装、年間サポート費、アップグレード料金などは「クラウド・サービス」のコストの一部ではないため、「可用性クレジット」には含まれません。

3.3 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	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、それを(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」 500 分

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウン時間」 500 分 - 「計画されたシステムのダウン時間」 200 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」
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、「クラウド・サービス」に関す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客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、実稼働使用である「クラウド・サービス」にのみ適用します。これは、非実稼働環境には適用されません。下記第 7.9 条に定めるとおりシステムが構成されている「コンカレント・ユーザー」の数量をお客様が超過した場合は、SLA は適用されません。お客様が「クラウド・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および課金情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- 「コネクション」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「コネクション」とは、「クラウド・サービス」に対するデータベース、アプリケーション、サーバー、またはその他のタイプのデバイスのリンクまたは関連付けです。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」に接続しているか、または接続した「コネクション」の総数をカバーするの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。
- 「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。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使用することが可能な「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する必要があります。

4.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「注文関連文書」に記載されます。

4.3 セットアップ料金

セットアップ料金は、「注文関連文書」に明記されます。

4.4 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、日割りで計算されます。「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。

5. 期間および更新オプション

5.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定されるお客様が「クラウド・サービス」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。IBM は、「注文関連文書」でその利用レベルの変更を確認します。

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。

5.2.1 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、書面により要求することにより、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「PoE」に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかで自動更新されます。

5.2.2 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、お客様は期間終了後も引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権限を有するものとし、「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。

5.2.3 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。

6. テクニカル・サポート

IBM が「クラウド・サービス」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知後、「クラウド・サービス」の「テクニカル・サポート」が電話、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。かかる「テクニカル・サポート」の一環として IBM から提供される拡張、更新、およびその他資料は、「クラウド・サービス」の一部と見なされ、本「サービス記述書」が適用されます。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」に含まれ、個別のオファ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、電話番号、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。

「クラウド・サービス」のサポート・チケットの追跡には、以下の重要度が使用されます。

重要度	重要度の定義
1	<p>重大な事業影響/サービス・ダウンの問題には、以下が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 実稼働環境において、当該製品を使用することができないか、または製品を使用した作業を無理なく継続できない。 ● 製品の安全性が侵害されている。 ● データの破損が発生する。 ● サプライヤーおよび購入者は (UI およびインポートを介して) 応札できない。 ● すべてのユーザーが、契約を作成すること、契約を読み込むこと、契約を承認すること、契約を締結することができない。 ● お客様の AP/GL フィールドによりファイルまたは期待された結果が生成されず、回避策がなければ請求書の支払いを行う機能に影響が及ぶ。
2	<p>著しい事業影響問題には以下が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不可欠な製品コンポーネントが適切に作動しない。 ● 行動により、生産性に著しい悪影響をもたらされた。 ● ユーザーが、イベントへの勧誘を受信できない。 ● Contracts Approval Workflows and Rules が正常に機能しない。 ● 注文がベンダーに支障なく送信されない。 ● 請求書リーダーが作動しない。 ● 請求書承認ワークフローが設計通りに機能しない。 ● 請求書が設計通りに割り当てられない。
3	<p>軽度の事業影響問題には以下が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製品コンポーネントが適切に作動しないが、代替ソリューションは利用可能である。 ● 不可欠ではない機能が利用できず、代替ソリューションもない。 ● 状況により、アイテムに文書を添付できない。 ● Notification Template Formatting が正常に作動しない。 ● 不可欠ではないソフトウェア機能により予期しない結果をもたらされる。
4	<p>最小限の事業影響問題には以下が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製品情報の要求。 ● 製品文書の明確化。 ● イベントのエクスポート方法。 ● レポート・ジョブのスケジュール設定方法。

7. 追加情報

7.1 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「クラウド・サービス」の恩恵を受けているとお客様がみなす場所に基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「クラウド・サービス」の注文時に主に恩恵を受ける場所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ます。

7.2 個人医療情報取り扱いの禁止

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

7.3 データ収集

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様(お客様の従業員および従業員)から個人情報を収集できることを了解し、これに同意するものとします。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またはそのいずれかを目的として、「クラウド・サー

ビス」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこうした情報収集を行います。お客様は、IBM 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もと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。

7.4 ゲスト・ユーザー

お客様は、お客様の取引先またはその他の第三者に対して、お客様とデータ交換を行うために「クラウド・サービス」にアクセスする、またはお客様の代わりに「クラウド・サービス」を使用する権限を与えることができます（以下、「ゲスト・ユーザー」といいます。）。お客様は、「ゲスト・ユーザー」に対する責任を負うものとします。この責任には、以下が含まれますが、これらに限られません。a) 「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」に関連する請求、b) 「ゲスト・ユーザー」が支払義務を負う料金、または c) それらの「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」の誤用。

7.5 関連する IBM プログラム

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery のサービスには、関連する IBM プログラムのサブスクリプション & サポートは含まれません。お客様は、IBM プログラムに対して適用可能な (1) ライセンス資格および (2) サブスクリプション & サポートを既に取得していることを表明するものとします。「クラウド・サービス」のサブスクリプション期間中、IBM プログラムのサブスクリプション & サポートを受けるために、お客様は、IBM プログラムの最新のサブスクリプション & サポートを保持する必要があります。本契約の期間中、「注文関連文書」に記載された「クラウド・サービス」の各「インスタンス」では、「IBM サポート・ライフサイクル」文書に定められた、その時点で利用可能な標準サポートが付帯する「IBM プログラム」のサポート対象バージョンのみを使用することができます。

7.6 「コンテンツ」の返却

「クラウド・サービス」を終了する前に、お客様は「クラウド・サービス」の報告機能またはエクスポート機能を使用してデータを抽出できます。「クラウド・サービス」の終了から 30 日以内に要求を受け取った後、IBM はネイティブ・アプリケーション形式でお客様のコンテンツの電子コピーを提供します。

7.7 ダウン時間

「クラウド・サービス」のために計画された保守ダウン時間の期間は、土曜日の午後 4 時 (グリニッジ標準時) から午前 4 時 (グリニッジ標準時) までです。この期間は、計画された保守のタイプに基づいて「クラウド・サービス」を利用できたり、できなかつたりします。この期間のダウン時間は、いずれの SLA クレジット計算にも含まれません。IBM は、緊急対応のために予定されていないダウン時間を設定する権利を留保します。IBM はあらゆる対策を講じ、「お客様サービス・アドバイザー」経由で時宜に合った方法でお客様に計画されたダウン時間を伝達します。

7.8 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 Uniform Resource Locator を使用するよう明確に要求するまで、IBM が提供するインターネットの Uniform Resource Locator 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」に対して自社のインターネット Uniform Resource Locator を使用することを選んだ場合、当該 Uniform Resource Locator および要求されるすべての認証について、お客様はあらゆる責任を負い、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。

7.9 災害復旧

「クラウド・サービス」の運用に欠かせないすべての機能は、本「クラウド・サービス」の期間全体にわたって「災害復旧 (DR)」計画を持つものとします。かかる正式な計画は文書化され、(少なくとも) 1 年 1 回再検証を行います。

「IBM 災害復旧」は、お客様の「実稼働インスタンス」のための災害復旧施設に対するリカバリー機能を提供します。IBM は商業的に合理的な努力を払って「災害復旧」を実行し、「実稼働インスタンス」

に対して 72 時間の「目標復旧時間」と 24 時間の「目標復旧時点」をもって、お客様の「サービス」を復旧させます。

7.10 バックアップ保存

IBM はお客様のデータのバックアップ・コピーを最大 90 日間保持します。バックアップは、「災害復旧」や、「サービス」を復旧するためのその他の取り組みのためだけに維持されるものであり、お客様が「クラウド・サービス」から削除したデータを復旧させることを意図したものではありません。お客様は、個々のユーザーによるデータの削除を防止する「クラウド・サービス」のセキュリティーを構成する責任を負い、当該データが削除されてしまった場合には、IBM は当該削除データを復旧できないことを了承し、それに同意します。

7.11 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery に関する制限

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery オファリングのインフラストラクチャーは、以下をサポートするように構成されています。

- RFP、RFI、RFQ、または購買者調査イベントを実行する「コンカレント・ユーザー」300 人
- 英語によるリバース・オークションおよびフォワード・オークションを実行する「コンカレント・ユーザー」270 人
- 日本語またはオランダ語によるリバース・オークションまたはフォワード・オークションを実行する「コンカレント・ユーザー」60 人

「コンカレント・ユーザー」とは、同時にシステムにログオンし、アクティブな状態にあるユーザーと定義されます。システムは、さまざまな要因に応じて、追加的な数量の「コンカレント・ユーザー」を処理するように構成することができます。さらなる使用量をサポートするためには、追加のインフラストラクチャー・リソースが必要になる場合があります。

ソーシング・システムがデータを Tenders Electronic Daily (TED) のサイトに送信する Official Journal of the European Union (OJEU) 機能をお客様が利用する場合、お客様は、OJEU への申込みおよび GAMMA テストに合格することにつき、責任を負うものとします。データの伝送は、お客様とその第三者の Web サイト間でのみ行うものとします。IBM は、かかる第三者の Web サイトもしくはサービスに関するいかなる保証または表明も行いません。IBM はまた、かかる第三者の Web サイトまたはサービスにつきいかなる責任も負いません。