

IBM Emptoris Strategic Supply 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、会社、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、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud のユーザーは、お客様が「PoE」に明記された使用許諾を得ている「クラウド・サービス」にアクセスすることができ、それらのオフリングを、該当する「サービス記述書」に記載された購入済みのユーザー・タイプに基づいて使用する権利を有します。下記オフリングと本「クラウド・サービス」の併用については、「取引文書」に記載された条件および当該オフリングに関連する「サービス記述書」に基づく条件を遵守しなければなりません。

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator は、Akamai Technologies Content Delivery Network を使用して、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。

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

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 Cloud Service のホスティング・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。非実稼働「インスタンス」に対して仮想プライベート・ネットワーク (VPN) 接続が必要な場合には、追加のサブスクリプションが必要です。

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud は、お客様の「取引文書」に記載されている場合には、以下の「クラウド・サービス」のバージョン 10.1 以前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 on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

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 on Cloud、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、データベースにアタッチメントを保管しないため、アタッチメント・データは暗号化されません。

お客様がお客様のデータの暗号化を希望する実稼働「インスタンス」および「非実稼働インスタンス」のそれぞれに対して、お客様は IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud の「インスタンス」を購入しなければなりません。

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On は、IBM Emptoris Program Management on Cloud、IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud、IBM Emptoris Sourcing on Cloud、および IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud と併せた使用のために IBM Cognos をインストールするのに必要なインフラストラクチャーを提供します。これらのサービスで生成された、またはそこに保管されたデータのみを IBM Cognos 機能と併せて使用できます。構成およびデータ・モデル作成サービスは、別個の契約に基づいて提供されます。お客様が IBM Emptoris Contract Management on Cloud または IBM Emptoris Services Procurement on Cloud を購入している場合は、このオフリングは不要です。

1.6 リモートで提供されるサービス

IBM が「サービス・エンゲージメント」および「保守サービス」を提供するために、お客様は以下を行います。

- 「クラウド・サービス」に関連するすべての通信の宛先となる、および「クラウド・サービス」に関するすべての事柄についてお客様の代理人を務める権限を有する、お客様の連絡担当者を指名すること。「クラウド・サービス」に参加する IBM およびすべてのお客様の部門の間の窓口として機能すること。プロジェクト状況会議に参加し、IBM の要求から 3 営業日以内に情報、データ、および意思決定を取得して提供すること。お客様の組織内で必要に応じて「クラウド・サービス」に関する問題の解決およびエスカレーションを促進すること。
- お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスを IBM に提供すること。
- お客様のタスクおよび活動を完了するために協力すること。

- これらのサービスが、1つの要件セットで、ソフトウェアを実装する1つのビジネス領域をサポートできるように設計されていることを了承し、これに同意すること。「クラウド・サービス」は複数のビジネス領域に対する導入をサポートしますが、領域を追加する場合は、追加の「サービス・エンゲージメント」が必要になる場合があります。
- 購入した「サービス・エンゲージメント」および「保守」サービスに関連するお客様のビジネス要件を提供すること。
- テスト計画、対応するテスト・スクリプト、および関連データの開発ならびに実装に対して責任を負うこと。
- エンド・ユーザーのビジネス手順の開発、ならびにイネーブルメント・サービスの開発およびエンド・ユーザーへのその提供に対して責任を負うこと。
- その作業が、サービスを提供する IBM の能力に影響を及ぼす可能性のある第三者に従事させる前に IBM と協議すること、当該第三者の管理および実行に対して責任を負うこと。

1.6.1 サービス・エンゲージメント

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM は IBM Strategic Supply Management の「クラウド・サービス」の導入に対するお客様の要件を見直して確認するためのサービスを提供します。この要件評価には、実稼働システムの効果的な運用に合わせた IT 資産のサイズ変更、ソフトウェアの最小要件に関連するエンド・ユーザーのワークステーション機能の技術的評価、お客様の要件に関連するソフトウェア・モジュールの大まかな機能適合評価、ならびにお客様が希望するプロジェクト・アプローチ、プロジェクト・リソース、およびプロジェクトのタイミングに関する協議が含まれます。IBM はその後、提案されたプロジェクト・アプローチを、適切なサービス、IBM 予算見積もり、プロジェクト予定表、およびお客様のプロジェクト・チームのリソース見積もりについての推奨と併せて提供します。IBM は、IT 資産に関して提案されたサイズ変更およびお客様のワークステーション機能の評価も提供します。

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM は、IBM Emptoris Strategic Supply Management の「クラウド・サービス」の実装を図るために Virtual Supplier Master ファイル機能を実装するためにサービスを提供します。IBM は、VSM 内のマスター・ファイルに関する2つの設計ワークショップを実施します。これには、ソフトウェア・モジュールに該当する組織、ユーザー、サプライヤー、カテゴリ、およびその他の参照フィールドが含まれます。IBM は、最大16時間のイネーブルメントを提供して、VSM 要素(バッチ・テンプレート、ブランディング、ユーザー・セキュリティ、SAML 2.0 SSO、および VSM に関するその他の運用上の要素など)の構成を行います。IBM は、ソフトウェア使用、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、および顧客のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

IBM は、SAML 2.0 を使用してお客様の SSO ソリューションの構成セットに対する機能上および技術上のガイダンスを提供するためのサービスを提供します。IBM は設計ワークショップを実施して、VSM 内の SSO の構成に関する詳細を確認します。これには、SSO 認証アプローチに合致するユーザー名でユーザー記録を更新するための VSM 機能の見直しが含まれます。IBM は、お客様が構成して VSM にアップロードする IdP ファイルの例を提供します。IBM は、非実稼働環境および実稼働サイトにおける、SSO 構成のためのお客様のテスト活動をサポートします。IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

IBM は、設計、構成、ベスト・プラクティス、管理者イネーブルメント、ビルド・サポート、品質保証サポートの領域における IBM Emptoris Strategic Supply Management の「クラウド・サービス」のいずれかに関して追加の対象分野の専門家を提供するためのサービスを、その他のリモートで提供されるサービス・エンゲージメントの一部として提供します。

e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

IBM Emptoris Strategic Supply Management の「クラウド・サービス」のいずれかに関する、使用およびベスト・プラクティス、ならびに標準的な追加の対象分野の専門的知識についての IBM の技術的なコンサルティング・サービス。IBM は、技術的な製品資料に関するお客様の疑問を支援し、標準の IBM Emptoris 製品 Web サイトの使用のためのサンプル・コードおよびベスト・プラクティスを提供し、お客様が作成した設計資料を見直してフィードバックを提供します。お客様は、お客様が作成したコードのトラブルシューティングを実行する責任を負います。

f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM は、標準のスイート間ダッシュボード・レポート作成機能を構成して導入します。これには、スイート・モデルからの抽出、およびすぐに使用できる標準のスイート・データ・フィールドを使用した、最大 3 つのスイート・レベル・データに関するダッシュボード・レポート・プレゼンテーションの開発が含まれます。IBM は、含めるべきデータ要素、およびレポート作成機能と併用するためのスイート・モジュールのそれぞれからデータを抽出するプロセスを見直すための設計ワークショップを実施します。IBM は、まず非実稼働環境で、続いてお客様の合意により実稼働環境で、抽出ソフトウェアを導入します。IBM は、当該抽出データを使用して、IBM Cognos レポート作成ソフトウェア用のデータ・パッケージとしてのアクセスのために、「スイート」レベルのレポート作成を目的とする IBM InfoSphere DataStage データベースに入力します。IBM は、お客様のテスト用のテスト・サイトに関して初期抽出データおよびデータ・モデルを提供します。お客様の合意に基づき、IBM は初期抽出データ、データ・モデル、および初期ダッシュボード・レポートを「クラウド・サービス」に提供します。

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」のお客様の構成、導入、および使用に関するヘルス・チェック評価を提供します。この評価には、「クラウド・サービス」の使用のための全体的なベスト・プラクティスに基づいた、改善のための知見および推奨が含まれます。このサービスの一部として、IBM は、お客様の実装に関する元の資料を見直し、すべての未決の Problem Maintenance Report (PMR) を見直し、エンド・ユーザーにインタビューを行い、「クラウド・サービス」のお客様の構成を見直し、各モジュール用の IBM Innovation and Integration Services (IIS) の統合およびカスタムについて評価を行い、ヘルス・チェック分析レポートを提供するとともに、改善のための知見、観察および推奨を提供します。IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」用のお客様の管理者にイネーブルメント・サービスを提供します。これには、管理機能の機能上の見直し、ベスト・プラクティスに関する協議、テスト・サイトでの管理機能を実行する実践的な経験、およびイネーブルメント・セッションの過程で行われる特定のお客様の疑問への応答が含まれます。こうした見直しには、サプライヤー、内部組織、ユーザー、カテゴリー、および VSM にあるその他の参照データの管理が含まれます。イネーブルメントに含まれる機能には、マスター・ファイル・データのバッチ・インポート、サイトのブランディング、ユーザー認証パラメーターの構成、SSM 通知の通知構成、および表示リストを変更して SSM モジュールからデータをエクスポートするためのユーザー・インターフェース機能が含まれます。IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

1.6.2 保守サービス

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM は、月次ベースで SSM スイート・モジュールから標準データを抽出し、新しい月次抽出データを用いてスイート・データ・パッケージをリフレッシュします。このサービスは、12 か月間で 12 回提供されます。IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM は、四半期ベースで SSM スイート・モジュールから標準データを抽出し、新しい四半期抽出データを用いてスイート・データ・パッケージをリフレッシュします。このサービスは、12 か月間で 4 回提供されます。IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

「クラウド・サービス」により、お客様は、連絡先情報 (名前、住所、電子メール・アドレス、電話番号、スタッフ ID、コスト・センター) および技術 ID (ユーザー名、パスワード、IP アドレス、MAC アドレス) を含めて、適用されるプライバシー法により個人情報 (PI) とみなされる可能性のある情報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。IBM は、かかる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、お客様の従業員、または「ゲスト・ユーザー」からの要求に従うものとします。

本「クラウド・サービス」は、センシティブ個人情報、保護対象の医療情報、またはその他規制を受けるコンテンツなどの特定のセキュリティー要件に則して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。いかなる場合も、お客様は、保護対象の医療情報を収集、処理、または保存するために「クラウド・サービス」を使用することはできません。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークおよびネットワーク・アクセス・ポイントもしくはエンド・ユーザー・マシンとの間のデータ伝送中には、コンテンツが暗号化されます。「クラウド・サービス」は、お客様がバージョン 10.1.1 以降の「クラウド・サービス」を使用している場合、または IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud オファリングを購入している場合、データ伝送の待機中の静止時に、コンテンツの暗号化を行い、これら以外については、お客様が、「クラウド・サービス」に追加する前にコンテンツを暗号化する責任を負います。

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

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象から 30 営業日以内に提出しなければなりません。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 1/12 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」に対する単一月額料金の合算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)
「プレミアム・サポート」を購入するお客様については <99.7%	2%
「プレミアム・サポート」が購入されない場合は <99.0%	2%
<97.0%	5%
<95.0%	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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 2% の「可用性クレジット」
<hr/> 合計 43,200 分	

4. テクニカル・サポート

IBM 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を規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。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。

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 事業上の重要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。 注: 重要な問題を解決するために 1 日 24 時間 週 7 日の体制でお客様と協力し作業しますが、お客様が当該時間中に作業に取り組む技術リソースを提供することを条件とします。	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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
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

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。

- a. **「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、「取引文書」に定める課金期間中に、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」オフラインにアクセスする「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。ある「許可ユーザー」のためのエンタイトルメントは、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」のエンタイトルメントを別の人に永続的に移転する場合を除き、再度割り当てることはできません。
- b. **「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しなければならないものとします。
- c. **「エンゲージメント」**は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」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。
- d. **「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、「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。「注文関連文書」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 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。

5.3 リモート・サービス料金

「リモート・サービス」および「保守サブスクリプション」は、リモートで、またはIBMの所在地で提供されます。プロジェクト計画、およびプロジェクト資料は、IBM所有の文書として、お客様がお客様自身のビジネス活動のためにコピーをして再利用可能な制限のない権利とともに提供されます。IBMは、注文が受理されてから20日以内にデリバリー・リソースを割り当て、週次のプロジェクト状況レポートを提供します。「リモートで提供されるサービス・エンゲージメント」は、サービス活動の開始から150日以内に完了する見込みです。

5.4 検証

お客様は、(i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を確認するために合理的に必要な記録、システム・ツールからの出力を維持し、要求に応じて提供し、お客様の施設にアクセスさせ、ならびに(ii) 必要となるエンタイトルメントを、IBMのその時点で最新の料金ですみやかに注文して支

払うほか、当該確認の結果として決定されるその他の料金および債務を、IBM が請求書に記載するとおりに支払うものとします。これらの遵守状況確認義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の2年間有効に存続します。

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は除き、「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できることに同意します。

7.2 バックアップ

バックアップは、実稼働「インスタンス」については毎日実行され、非実稼働「インスタンス」については週単位で実行されます。IBM はお客様のデータのバックアップ・コピーを、実稼働「インスタンス」については最大90日間、非実稼働「インスタンス」については最大7日間保持します。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ために、「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た場合には、IBM には当該削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

7.3 クラウド・サービスの有効期限

「クラウド・サービス」を解約または終了する前に、お客様は「クラウド・サービス」について提供された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することができます。カスタム・データ抽出サービスは、別個の契約に基づいて提供されます。「クラウド・サービス」の満了日または終了日から30日以内にお客様からサポート要求を受け取った場合、IBM はお客様のコンテンツの電子コピーをネイティブ・アプリケーション形式でお客様に返却します。

7.4 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「クラウド・サービス・インスタンス」または非実稼働「クラウド・サービス・インスタンス」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。お客様は、Essential または Premier の「プレミアム・サポート」に対するサブスクリプションに対して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。Premier の「プレミアム・サポート」の加入者は、週末のアップグレード・スケジュールリング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 はお客様への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。

7.5 データベースのリフレッシュ

IBM は購入された各非実稼働システムを対象に、四半期に 1 度 (またはプレミアム・サポートについては四半期に最大 4 度)、実稼働データベース・コンテンツをお客様の非実稼働「インスタンス」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。

7.6 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 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。

7.7 災害復旧

お客様が「クラウド・サービス」の最新のサポート対象バージョンで実行している限り、IBM の管理の及ばない自然災害 (例: 火災、地震、洪水、その他) によって大規模なシステムの中断が発生した場合、目標復旧時間を 72 時間として、お客様の非実稼働環境の 1 つに対してお客様の実稼働データを復元するために、商業的に合理的な努力を払うことによって災害復旧を遂行します。これは保証ではなく、サービス・レベル・アグリーメントも一切適用されません。