

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、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

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、それらのオファリングを、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。下記オファリングと本「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ァリングに関連する「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、別途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。

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:

IBM Emptoris Contract Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6FFBE7A0C33D11E6A98AAE81A233E762>

IBM Emptoris Sourcing:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

IBM Emptoris Spend Analysis:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8FE43650B87211E7A5A50513C295686A>

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5E534EF0B87211E7A5A50513C295686A>

IBM Emptoris Services Procurement:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=E068DA40B87211E7A5A50513C295686A>

IBM Emptoris Program Management:

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

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87D284C0B87311E7A5A50513C295686A>

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」に記載するのとおり、「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) 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、別個のオファ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

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。
- 「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。

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。

継続利用の場合には、「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。

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「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・スケジューリング中のスケジュー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。

7.3 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、四半期単位に 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「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。

7.4 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 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。