

IBM Partner Engagement Manager

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 Partner Engagement Manager は、お客様のパートナー・コミュニティを組織化するためのツールに対するアクセスを提供します。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、ゲスト・ユーザーとして「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。)。 「ゲスト・ユーザー」は、お客様に関するパートナーのエンゲージメントをサポートするために、お客様の指示でアクティビティを閲覧し、それらに参加することを認められる場合があります。また、お客様またはお客様が許可したユーザーによって作成、提供、アップロードまたは転送される情報、ソフトウェアおよびデータの可視性が提供される場合があります。IBM Partner Engagement Manager サービスは、パブリック・クラウドまたは専用クラウドに展開することができます。さらにお客様は、ファイアウォールの内側に、いくつかの局面で自身のデータおよび当該データに基づき実行される対応サービスを配置するために、Partner Engagement Manager Service の「ローカル・フィーチャー」の使用を選択することができます。本「クラウド・サービス」には以下が含まれます。

- a. パートナー管理。これにより、お客様は、お客様のパートナーに送付される招待状によって「クラウド・サービス」にパートナーを加えることができるようになります。この招待状を受け取ったパートナーは、「クラウド・サービス」のお客様のインスタンスを登録することができます。パートナー・セントリック・ビューにより、お客様は各パートナーの特性を表示できます。これには、組織、管理者の連絡先、ユーザーの連絡先、パートナーに割り当てられた属性、当該パートナーに割り当てられた各アクティビティの状況などが含まれます。
- b. ユーザー管理。これにより、お客様の管理者は、その他のユーザーを追加したり、お客様の各階層に基づくユーザーへの招待状を通じて、パートナーの管理者にパートナーの組織内のユーザーを追加させたりすることができます。
- c. アクティビティの作成、展開、実行、モニタリングに対応したセルフヘルプ・インターフェースとしての、パートナー・インターフェースの使用。アクティビティ定義フェーズの間に、お客様はアクティビティ設計機能を使用して、お客様の特定のビジネス・ニーズに基づいてパートナー用の一連のアクティビティを作成し、お客様のパートナーを分散アクティビティに関与させるためのワークフローを設定することができます。アクティビティ設計機能は、パートナーに提示されるワークフローおよびユーザー・インターフェースを、対話式のグラフィックを用いて視覚的に表示します。アクティビティ設計機能は以下のコンポーネントで構成されています。
 - タスク・フロー設計機能 – タスク・フローを定義します。
 - ダイアログ・フロー設計機能 – 特定のタスクに対するダイアログのフローを定義します。
 - ダイアログ外観設計機能 – パートナーに提示されるダイアログを定義します。
- d. パートナー基盤の組成とセグメント化を支援するために、パートナー属性を作成し、割り当てる機能。お客様固有の条件 (業界、規模、製品、地域、技術的能力など) を用いてパートナーをグループに分類することができます。パートナー属性は、参加案内の検討対象となるパートナーを特定するのに役立つアクティビティを展開する時に使用することができます。
- e. アクティビティ・モニタリング。これにより、お客様は、集合ベースで表示される各パートナーの進捗を要約するユーザー・インターフェースを通じて、アクティビティの進捗 (設定されたワークフローの成果、遅延、および不履行のビューが含まれます。) を監視できます。パートナーが完了した手順を表示したり、未完の手順をリアルタイム・ベースで表示したりすることで、パー

トナーの進捗に関してさらなる洞察を得ることができます。アクティビティの進捗について、お客様が利用できるものと同じビューがパートナーに表示されます。

- f. アクティビティ承認。これにより、お客様は、アクティビティの次の手順に進む前に承認する必要があるものとしてお客様が指定したアクティビティに関し、各手順をレビューできます。
- g. セキュアで柔軟なインフラストラクチャー。これには、REST API 統合コンポーネントが含まれており、お客様はご使用のシステム・オブ・レコードとその他のサービスおよびアプリケーションを、「クラウド・サービス」に統合できます。API はアクティビティのさまざまな地点で追加可能です。「クラウド・サービス」には、アクティビティ設計機能の一部として、API 構成オプションが含まれています。
- h. ファイル共有。これにより、お客様およびお客様のパートナーは、アクティビティの完了を支援するファイルのアップロードと共有ができます。お客様は、「IBM SaaS」のインスタンスのカスタマイズを支援する目的のほか、アクティビティ設計機能との併用のために、使用可能な画像ファイルをアップロードすることもできます。「IBM SaaS」では、ファイル容量は合わせて 750 GB に制限されています。お客様が「ローカル・フィーチャー」を使用する場合は、お客様のファイル全体の容量は制限されません。
- i. 180 日以上前に閉じられたアクティビティを削除できるページ機能 IBM Partner Repository で発見されたコンタクト・データおよび構成データは消去の対象とはなりません。さらに、お客様が「ローカル・フィーチャー」を使用する場合、お客様は、アクティビティ・データを消去するか否かを選択できます。

「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)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。

1.1 「クラウド・サービス」の制限

「クラウド・サービス」は以下を含みません。

- a. お客様または「クラウド・サービス・ユーザー」が第三者の Web サイトもしくはその他のサービスに「コンテンツ」を伝送する際に使用する、第三者の Web サイトのうち、「クラウド・サービス」にリンクされるか、または「クラウド・サービス」によりアクセス可能となるもの。
- b. IBM が「クラウド・サービス」を提供するために必要なお客様リソースには、お客様のシステム、情報、人員およびリソースへの十分なアクセス、ならびに「セットアップ・サービス」の促進におけるお客様のその他の義務の履行が含まれますが、これらに限られません。当該のお客様の義務は、無償で IBM に提供されるものとします。IBM は、「セットアップ・サービス」に関連するお客様の義務の履行遅滞に起因する、「セットアップ・サービス」の履行遅滞または債務不履行に対して責任を負いません。
- c. お客様セキュリティで、お客様が「クラウド・サービス・ユーザー」に対して、アカウント ID およびパスワードに関する情報を保護すること、および「クラウド・サービス・ユーザー」アカウントにアクセスできる者またはお客様の代わりに「クラウド・サービス」を利用できる者の管理を徹底させる責任を負います。
- d. お客様のインフラストラクチャー

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

仮想ローカル・エリア・ネットワークによる専用のアプリケーションおよびデータベースの処理と分離により、データ分離の追加レベルを提供します。

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

通常の消去スケジュールを超えて、お客様の閉じられたアクティビティ・データを保持するオプションをお客様に提供します。この期限は、購入により取得された1年間の保存期間の数量に基づく期間につき延長することができます。

1.3 セットアップ・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。

- a. 「クラウド・サービス」に関連するすべての伝達の宛先となる、以下の役割を担うお客様の連絡担当者を指名すること。
 - (1) 「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を代表して行動する権限を有している。
 - (2) IBMと「クラウド・サービス」に参加するお客様のすべての部署間の連絡担当者となる。
 - (3) プロジェクトのステータス・ミーティングに参加し、IBMの要求から3営業日以内に情報、データ、および決定を取得して提供する。
 - (4) 「クラウド・サービス」の問題解決を支援し、必要に応じてお客様の組織内でエスカレートする。
 - (5) 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。
- b. 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。
- c. 外部のすべての対話に対してリモート・アクセスをIBMに提供すること。
- d. 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。
- e. このサービスが、1つの要件セットで、「クラウド・サービス」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できますが、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。
- f. 購入した「サービス・エンゲージメント」に関連するお客様のビジネス要件を提供すること。
- g. 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。
- h. 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。
- i. 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。

1.3.1 サービス・エンゲージメントの定義

- a. 「**アクティビティ**」は、さまざまなタスクを実施するためのお客様の「ゲスト・ユーザー」が実行する、「クラウド・サービス」内のワークフローの構成と定義されます。
- b. 「**アクティビティ・テスト**」は、「アクティビティ」が開発され、単体テストが実施されて実稼働に移行された時に、当該「アクティビティ」をテストするために従う手順と定義されます。「アクティビティ」には2つの一般的なカテゴリーがあり、それぞれに対するテストは以下のとおり定義されます。
 - (1) 「**オンボーディング・アクティビティ**」は、お客様のパートナーが、選択したプロトコル(SFTPやAS2)経由でお客様のシステムに対するオンボーディングを自身で行う方法を提供します。あるいは、お客様がパートナーに代わってオンボーディングを行うことも選択できます。お客様がCampaign Managementを購入しておらず、パートナーのセルフ・オンボーディングが選択されている場合は、IBMは、最初の10社のパートナーに対するオンボーディング・アクティビティの発表についてお客様を支援し、2社のパートナーが参加に同意するまで、お客様と緊密に連携してこれら10社のパートナーに対するフォローアップの連絡を行い

ます。この時点で、残りのパートナー 8 社に対するフォローアップの連絡については、お客様が責任を負うものとします。オンボーディングをパートナーが自ら、またはお客様がパートナーに代わって行うかに関わらず、IBM は、エラーおよび問題の解決を提供して、各社の順調な実施を確実にすることで、最初のパートナー 2 社の実際のオンボーディングについてお客様の要員を支援します。この目標は、「アクティビティ」を実稼働に移行する最初の 2 週間以内に、最初のパートナー 2 社のオンボーディングを完了することです。お客様が Campaign Management を購入済みの場合、パートナーのオンボーディングを IBM が支援する期間については、下記の「Campaign アクティビティ実行サービス」の項を参照してください。

- (2) 「オンボーディング不要のアクティビティ」は、オンボーディングを伴わない「アクティビティ」をいいます(すなわち「認定の更新」)。IBM は、オンボーディング不要の各アクティビティが実稼働に移行されれば、それらのテストについてお客様を支援します。このテストは 5 日間に限定され、実際のパートナーまたはモック・パートナーと共に遂行することができます。
- c. 「パートナー・サイクル」は、連絡先情報の 1 つのセットにより「ゲスト・ユーザー」のオンボーディングを試行することと定義されます。
- d. 「モック・パートナー」は、外部の「ゲスト・ユーザー」をエミュレートするお客様のスタッフと定義されます。
- e. 「ロールアウト」は、「クラウド・サービス」内で「アクティビティ」の開始を許可するために従う手順と定義されます。これは以下の 3 つの部分で構成されています。
 - パートナーのプロファイル・データのロード
 - パートナーの送信データのロード
 - 「アクティビティ」のロールアウト機能の実行
- f. 「キャンペーン」は、1 つまたは多数の「ロールアウト」を使用して「アクティビティ」を実行することと定義されます。

1.3.2 サービス・エンゲージメント

a. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」のセットアップのためにリモートから実施されるサービスを提供します。サービスには以下のタスクが含まれます。

- (1) 以下を含むハイレベルなソリューションを定義し、文書化する。Partner Engagement Manager ポータル(「PEM」)、Partner Repository(「PR」)(PR REST API サーバーおよびこれをサポートする DB2 データベースを含む)、ならびに Partner Provisioner(「PP」)(PP REST API サーバーおよび MQ Server On Cloud を含む)。
- (2) B2Bi REST API サーバー、SSP REST API サーバー、および LDAP サーバーを含む、現在展開されているオンプレミス・クラウドまたはプライベート・クラウドのモジュールとの統合(シングル・ノードの実稼働インストールおよびシングル・ノードの非実稼働インストールの両方が対象)。高可用性の設定は対象に含まれません。
- (3) 上記製品の構成。これには、必要なポートの特定および定義、1 つのスポンサー、1 つの「モック・パートナー」、および 1 人の「モック・パートナー」ユーザーの特定、事前定義済みの SFTP Managed File Transfer 「オンボーディング・アクティビティ」の構成の定義が含まれます。ならびに、SaaS ベースの PEM、PR および PP とローカルに展開された B2Bi、SSP および LDAP アプリケーションに対する、ファイアウォールおよびロード・バランサー統合の構成要件についてお客様を支援します。
- (4) 非機能テストおよび機能テストについて推奨されるテスト・ケースを提供することにより、テスト計画の策定を支援する。
- (5) プロトコルに対する TCP/IP トポロジー構成を検証するために、上記で特定されたお客様のソリューションと「クラウド・サービス」の統合を支援する。これには、以下が含まれます。

REST API 統合のための HTTPS、および PEM に対するブラウザー・ベースのアクセスのための HTTPS、最大で1つのスポンサー、1つの「モック・パートナー」、および1人の「モック・パートナー・ユーザー」に関する構成情報、SFTP シナリオが既定の「アクティビティー」である場合の事前定義済みの完全な「アクティビティー」(または代替的な事前定義済みの「アクティビティー」を設計時に選択できます)。

- (6) 「クラウド・サービス」に対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成、PR に対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成 (REST API サーバーを含む)、Partner Provisioner に対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成 (IBM Sterling File Gateway (「SFG」) 構成 (自動) との統合のための REST API サーバーを含む)、Configuration Manager による IBM Sterling Secure Proxy (「SSP」) の構成 (自動)、IBM Sterling External Authentication Server (「SEAS」) の構成 (手動)、ならびに LDAP の構成 (手動)。
- (7) 非実稼働および実稼働の両方のオンプレミス環境で、選択されたアクティビティーで特定されたタスクのために単体テストを実行する。
- (8) ユーザー受け入れテストの間に (5 日間のテストに限定される)、エラーや問題の解決を提供することでお客様の担当者を支援する。
- (9) 「クラウド・サービス」のソリューション定義文書を作成する。

b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」の「ローカル・フィーチャー」のセットアップのためにリモートから実施されるサービスを提供します。サービスには以下のタスクが含まれます。

- (1) 以下を含むハイレベルなソリューションを定義し、文書化する。1つの PEM インスタンス、1つの PR (PR REST API サーバーを含む。)、1つの PP (PP REST API サーバーおよび高可用性が保証されない埋め込みの JMS サーバー・ローカル・フィーチャーを含む)。
- (2) B2Bi REST API サーバーおよび LDAP サーバーを含む、現在展開されているオンプレミス・クラウドまたはプライベート・クラウドのモジュールとの統合 (シングル・ノードの実稼働 URL のインストールおよびシングル・ノードの非実稼働 URL のインストールの両方が対象)。
- (3) 上記製品の構成。これには、ホスト・オペレーティング・システムのインストール要件、Docker 環境のインストール要件、リレーショナル・データベース・システムのインストール要件、必要なポートの特定および定義、1つのスポンサー、1つの「モック・パートナー」、および1人の「モック・パートナー」ユーザーの特定、事前定義済みの SFTP Managed File Transfer 「オンボーディング・アクティビティー」の構成の定義が含まれます。ならびに、ローカルに展開された B2Bi および LDAP アプリケーションに対する、ファイアウォールおよびロード・バランサー統合の構成要件についてお客様を支援します。
- (4) 非機能テストおよび機能テストについて推奨されるテスト・ケースを提供することにより、テスト計画の策定を支援する。
- (5) プロトコルに対する TCP/IP トポロジー構成を検証するために、上記で特定されたお客様のソリューションと「クラウド・サービス」の統合を支援する。これには、以下が含まれます。REST API 統合のための HTTPS、および PEM に対するブラウザー・ベースのアクセスのための HTTPS、最大で1つのスポンサー、1つの「モック・パートナー」、および1人の「モック・パートナー・ユーザー」に関する構成情報、SFTP シナリオが既定の「アクティビティー」である場合の事前定義済みの「アクティビティー」(または代替的な事前定義済みの「アクティビティー」を設計時に選択できます)。
- (6) 1つの PEM インスタンスに対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成、1つの PR インスタンスに対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成、1つの PP インスタンスに対する IP アドレス、ポート、ユーザー ID、および認証の構成、SFG 構成との統合 (自動)、Configuration Manager による SSP の構成 (自動)、SEAS の構成 (手動)、ならびに LDAP の構成 (手動)。
- (7) 非実稼働および実稼働の両方のオンプレミス環境で、選択されたアクティビティーで特定されたタスクのために単体テストを実行する。

- (8) ユーザー受け入れテストの間に (5 日間のテストに限定される)、エラーや問題の解決を提供することでお客様の担当者を支援する。
- (9) 「クラウド・サービス」のソリューション定義文書を作成する。

c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」で使用される基本的な「アクティビティ」の実装のために、リモートから実施されるサービスを提供します。基本的な「アクティビティ」には、以下を対象とする最大 4 時間の「アクティビティ」設計が含まれます。20 未満のフィールドを持つ画面が 9 つまで、50 未満のフィールドを持つ画面が 1 つまで、API 呼び出しが 10 まで、および電子メールのカスタマイズが 10 まで。これには、「サービス・エンゲージメントの定義」項で規定された「アクティビティ・テスト」も含まれます。

d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」で使用される中級の「アクティビティ」の実装のために、リモートから実施されるサービスを提供します。中級の「アクティビティ」には、以下を対象とする最大 20 時間のアクティビティ設計が含まれます。20 未満のフィールドを持つ画面が 20 まで、50 未満のフィールドを持つ画面が 2 つまで、API 呼び出しが 16 まで、動的テーブルが 1 つまで、および電子メールのカスタマイズが 20 まで。これには、「サービス・エンゲージメントの定義」項で規定された「アクティビティ・テスト」も含まれます。

e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」で使用される上級の「アクティビティ」の実装のために、リモートから実施されるサービスを提供します。上級の「アクティビティ」には、以下を対象とする最大 40 時間のアクティビティ設計が含まれます。20 未満のフィールドを持つ画面が 36 まで、50 未満のフィールドを持つ画面が 4 つまで、API 呼び出しが 40 まで、動的テーブルが 2 つまで、および電子メールのカスタマイズが 34 まで。これには、「サービス・エンゲージメントの定義」項で規定された「アクティビティ・テスト」も含まれます。

f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

IBM は、「クラウド・サービス」での使用のために既存の「アクティビティ」を変更する、リモートから実施されるサービスを提供します。「アクティビティ」の修正には、以下を対象とする最大 1 時間の「アクティビティ」設計が含まれます。20 未満のフィールドを持つ画面が 3 つまで、50 未満のフィールドを持つ画面が 1 つまで、API 呼び出しが 4 つまで、および電子メールのカスタマイズが 1 つまで。これには、「サービス・エンゲージメントの定義」項で規定された「アクティビティ・テスト」も含まれます。

g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

IBM は、以下のタスクを含む、リモートから実施されるサービスを提供します。

- (1) お客様と協力して、キャンペーンの規模および頻度を設定する。
- (2) 特定の指定された「ゲスト・ユーザー」のためにキャンペーンを実行する。これは、「クラウド・サービス」のその時点で有効な期間、またはサービス購入から 2 年以内のうち、いずれか短い方の期間内に完了しなければなりません。
- (3) キャンペーンのロールアウト回数を決定する。
- (4) キャンペーンの「アクティビティ」実行サービスに参加する「ゲスト・ユーザー」数を決定する。
 - (a) 参加する各「ゲスト・ユーザー」は、1 つの連絡窓口とみなされます。
 - (b) 複数のキャンペーンの「アクティビティ」実行に参加する「ゲスト・ユーザー」は、キャンペーンの「アクティビティ」ごとの追加の「ゲスト・ユーザー」としてカウントされます。

および

- (5) 順調にロールアウトが完了した「ゲスト・ユーザー」の人数、および実装に失敗した「ゲスト・ユーザー」に関する詳細事項をお客様に通知する。

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM は、以下のタスクを含む、リモートから実施されるサービスを提供します。

- (1) パートナーのプロファイル・データ (お客様から提供されるもの) を PR にインポートする。
- (2) パートナーの送信データ (お客様から提供されるもの) を PR にインポートする。
- (3) お客様が現行のキャンペーンへの参加を指定した「ゲスト・ユーザー」に対するロールアウト・アクティビティ。
- (4) IBM は、各「パートナー・サイクル」について、通信に関する最大 3 つの取り組みに関与し、お客様のコミュニティ要求への応答を取得し、週次でプログラム状況の更新を提供します。お客様は、お客様の「パートナー・サイクル」の消費が、連絡先情報のセット数の上限 (5% 上乗せしたセット数) に達した場合、応答に失敗した個別の「ゲスト・ユーザー」について、連絡先情報のセットを最大 2 セット追加できます。(例: 1,000 「ゲスト・ユーザー」のエンゲージメントについて、1,000 「ゲスト・ユーザー」のコミュニティへの到達を試行する場合に、IBM は 1,050 の「パートナー・サイクル」までしか許可しません。)
- (5) 「ゲスト・ユーザー」がお客様のコミュニティ要求に応答し、お客様のコミュニティ要求に従おうとする場合は、当該「ゲスト・ユーザー」は、「パートナー・サイクル」の通信試行の上限による制限の対象とはなりません。さらに、応答がなく、エスカレートされた「ゲスト・ユーザー」にお客様がコンタクトを取り、当該「ゲスト・ユーザー」が応答した場合、当該「ゲスト・ユーザー」は、新規の「パートナー・サイクル」としてカウントされません。当該「ゲスト・ユーザー」が再び応答不能になった場合は、「ゲスト・ユーザー」は、再度、お客様にエスカレートされます。
- (6) 順調にロールアウトが完了した「ゲスト・ユーザー」の人数、および失敗した「ゲスト・ユーザー」の実装に関する詳細事項をお客様に通知する。
- (7) 「ゲスト・ユーザー」のコンタクトは、以下のみで構成されます。
 - (a) 「クラウド・サービス」の登録時の電子メール通知
 - (b) 「クラウド・サービス」のアクティビティがロールアウトされた時点での電子メール通知
 - (c) アクティビティが所定の期限内に完了しなかった場合の、2 件の電子メール・アラート
 - (d) 「ゲスト・ユーザー」から送信された電子メールへの応答 (またはお客様へのエスカレーション)
 - (e) 2 件の電子メール・アラート後に応答がなかった場合は、「ゲスト・ユーザー」に電話をかける。
- (8) レポート作成
 - (a) 電子メールまたは自動ツールにより、日次ステータス・レポートをお客様に提供する。
 - (b) エスカレートされた「ゲスト・ユーザー」の日次レポートを提供する。考えられるエスカレーションの理由は以下のとおりです。
 - (i) コンタクトを 3 回試みても「ゲスト・ユーザー」が応答しなかった。
 - (ii) 「ゲスト・ユーザー」の電子メール・アドレスが正しくない。
 - (iii) 「ゲスト・ユーザー」が要求に従えない。
 - (iv) 「ゲスト・ユーザー」には、業務に関連する不明点がある。

完了基準

- 「ゲスト・ユーザー」が、PP により順調にオンボードを完了した。または
- 最終的に「ゲスト・ユーザー」をお客様にエスカレートした。

成果物

- オンボーディング概要レポート

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM は、以下のタスクを含む、リモートから実施されるサービスを提供します。

- (1) 「クラウド・サービス」のキャンペーン・ロールアウトによる「ゲスト・ユーザー」のオンボーディング。

完了基準

- 「ゲスト・ユーザー」が、PP により順調にオンボードを完了した。または
- 最終的に「ゲスト・ユーザー」をお客様にエスカレートした。

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=1413339970065>

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、「復処理者」の変更の通知を提供する 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 に規定されるとおりに適用されます。

2.1 データの利用

IBM は、お客様の「クラウド・サービス」の利用によって生まれるお客様の「コンテンツ」に固有のものである結果(「洞察」)や、お客様を特定できる結果を利用したり開示したりしません。ただし、IBM は、個人を特定する情報を削除し、追加情報を用いなければいかなる個人情報も特定の個人に結びつけることができないようにしたうえで、「クラウド・サービス」を提供する過程で、「コンテンツ」および「コンテンツ」に由来するその他の情報(「洞察」を除きます。)を使用できます。IBM は、研究、テスト、およびオファリング開発の目的でのみ、このデータを使用します。

お客様は、IBM リンク (<https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>) を通じて指示に従い、かかるデータの収集をあらかじめオプトアウトすることができます。

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もしくは「ゲスト・ユーザー」による誤り、またはお客様もしくは「ゲスト・ユーザー」に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・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。

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) |
|--------------|---|
| 99.9% 未満 | 2% |
| 99% 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。

3.3 除外事項

お客様が「ローカル・フィーチャー」を使用する場合は、本 SLA は適用されません。

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-01.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。

- 「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。
- 「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。
- 「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」内で表されるエンティティの固有の識別子です。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」によって識別された「エンティティ ID」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。

IBM Partner Engagement Manager の場合、「エンティティ ID」は、取引先の事業体に与えられる固有の ID です。当該取引先の事業体の組織構造にはかかりません。「エンティティ ID」は、サービスにおいては、お客様の ID、パートナーの ID、サプライヤーの ID、ベンダーの ID、EDI ID、データ・ファイル交換のためのマネージド・ファイル転送の一意のコンタクト・リソース、またはマネージド・ファイル転送の一意のエンド・ポイント (IP アドレス、ポート番号、および特定の ID と該当する認証情報による本人確認としての指定されたファイル・フォルダー・ディレクトリー名で構成されます。) として言及される場合があります。

5.2 セットアップ料金

1 回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

オンデマンドセットアップ料金は、発注された場合、サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.3 従量課金制

従量課金制の料金は、かかる使用の翌月に「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.5 リモート・サービス料金

リモート・サービス料金は、「サービス・エンゲージメント」で定められたサービスについて「取引文書」に記載された料金で請求されます。リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、「サービス・エンゲージメント」は購入日から 180 日後に満了するものとします。満了日は IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service には適用されません。このサービスは、当初期間の終了時または 2 年後のうち、早期に到来する時点で満了します。

オンデマンド・リモート・サービスの料金は、発注された場合、「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.6 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。

5.7 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検証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保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断された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、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、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。お客様による「クラウド・サービス」への接続、および「クラウド・サービス」の構成、カスタマイズ、またはテストが可能になった時に、お客様は「クラウド・サービス」に対するアクセス権を得たとみなされ、「取引文書」に従って支払いを開始する義務が生じます。「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、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、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、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「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おそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 お客様の責任

お客様またはお客様の「ゲスト・ユーザー」は、以下について責任を負います。

- a. お客様のシステムと「クラウド・サービス」間の接続を実装し、IBM との共同作業により、共同接続試験における問題を解決します。
- b. お客様のそれぞれのアプリケーション、ハードウェア(無許可アクセスを防止するために、適切なファイアウォールを導入および保守することが含まれます。)、メールボックス、および伝送について十分なセキュリティを確保し、これらのメールボックスおよび伝送を監視します。
- c. データの精度および完全性を調査し、データ、処理、および伝送のエラーを特定するために適切な予防措置が導入されていることを確認します。
- d. 変換エラーもしくは障害、処理上のエラーもしくは障害、非準拠伝送、送受信の障害、またはメールボックスへのアクセス不能については、速やかに IBM に通知します。
- e. 適切なデータ処理パラメーターおよび伝送パラメーターを設定します。
- f. お客様が維持管理するあらゆるリポジトリについて、お客様は、「クラウド・サービス」で提供されるあらゆるサービスの再実行のために必要な、すべてのデータ、ファイル、およびその他の資

料を回復できるようにするために十分な、関連するデータおよびコンテンツの適切なバックアップを保持します。

- g. 「クラウド・サービス」のテスト期間、および「クラウド・サービス」への移行および転換に関わる間は、事業の継続を維持し、お客様の取引先コミュニティに見込みを伝えます。
- h. IBM からの「ゲスト・ユーザー」のエスカレーションを効果的に処理するためのエスカレーション手順が設定されるようにし、30 日以内にエスカレーションについて解決します。
- i. 遅くとも各キャンペーンの開始日の 1 営業日前までに、「クラウド・サービス」のダイアログに入力するために必要なパートナーのプロファイル・データおよびパートナーの送信データを提供し、SFG を構成して、IBM の将来の使用のために、合意されたデータ・ファイル形式で PR に保存します。

お客様の「ゲスト・ユーザー」は、要求される場合がある、「クラウド・サービス」へのアクセスおよびその利用のために IBM が提供するオンライン契約を締結します。お客様は、a) 「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」の使用、b) 「ゲスト・ユーザー」によるかかる使用に関連するあらゆる請求、および c) 「ゲスト・ユーザー」が支払義務を負う料金について責任を負います。

7.3 Partner Engagement Manager のローカル・フィーチャー

7.3.1 共通事項

IBM Partner Engagement Manager には、お客様が、ファイアウォールの内側に、いくつかの局面で自身のデータおよび当該データに基づき実行される対応サービスを置くことができるようにするローカル・フィーチャーが含まれています(以下、「ローカル・フィーチャー」といいます)。

7.3.2 更新

IBM は、お客様の「クラウド・サービス」のインスタンスおよび関連サービスのすべてのリリースを提供します。お客様の Bluemix アカウントにより Bluemix レジストリーを通じて新規リリースを取得できるように、お客様は、すべての新規リリースの通知を受けます。お客様は、新規リリースの通知から 120 日以内に、自身のファイアウォールの内側に新規リリースを配置します。各新規リリースは最大 120 日間有効です。120 日が過ぎると、当該リリースはそれ以降機能しなくなります。お客様は「クラウド・サービス」の使用を継続するためには最新リリースを取得する必要があります。また、本契約の終了と同時に、「クラウド・サービス」はそれ以降機能しなくなります。

新規リリースに関する詳細は

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_local.html に掲載されており、IBM はこれを随時更新することができます。

7.3.3 通信の接続

Partner Engagement Manager は、「クラウド・サービス」への接続が維持されていることを定期的に検証します。「ローカル・フィーチャー」が「クラウド・サービス」と通信するのを妨げる接続障害がある場合、IBM はお客様に接続を回復するよう通知することができます。接続が 7 暦日以内に回復されない場合、IBM は接続が回復されるまで、サービスを一時停止または終了する権利を留保します。

7.3.4 IBM およびお客様の要件

お客様は以下を行うものとします。

- 以下に規定された要件に従い、お客様のコンピューター上でローカル・クラウド・インフラストラクチャーを提供し、管理します。
https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html (IBM により随時更新される場合があります。)
- 「クラウド・サービス」の期間中、IBM が Partner Engagement Manager のランタイムにアクセスし、これを管理できるようにします。
- お客様は、Partner Engagement Manager のイメージをいかなる方法でも修正したり、改変したりしてはなりません。

- IBM Partner Engagement Manager が、IBM のパブリック・クラウド上で実行されている IBM Partner Engagement Manager のライセンス/アナリティクス・コンポーネントと通信するためのネットワーク接続を許可します。
- IBM Partner Engagement Manager の最新リリースに対するアクセス権を取得するために、IBM Bluemix アカウントを設定し、これを設定するための条件に同意します。
- 問題解決および継続アクティビティの際には、IBM チームをサポートするものとします。
- お客様が代替的な MQ サーバーの使用を選択する場合、お客様は、これをサポートする MQ システムを導入し、管理する責任を負います。

お客様が PEM Local の使用を選択する場合、お客様は、これをサポートする、埋め込み IBM DB2 またはお客様提供の Oracle 12c を用いたリレーショナル・データベース・システムを導入し、管理する責任を負います。IBM は以下を行うものとします。

- 少なくとも 90 日おきに新規リリースを提供します。
- お客様が自身のファイアウォールの内側に配置できるように、Docker™ のイメージに対するアクセスをお客様に提供します。
- お客様が IBM Partner Engagement Manager のデータベース・スキーマを維持管理できるようにするコンポーネントを含めるものとします。

7.3.5 サポート・プログラム

IBM Partner Engagement Manager には、以下に記載する「サポート・プログラム」が含まれます。お客様は、本契約に基づき、「証書」に定める制限の範囲内のお客様による「クラウド・サービス」の使用をサポートするためにのみ、「ローカル・フィーチャー」の一部としてかかる「サポート・プログラム」を使用する権限を付与されます。「お客様による使用をサポート」の文言は、「クラウド・サービス」またはその他の「サポート・プログラム」の権限を付与された使用に必要な使用またはその他直接的に関連する使用のみを含みます。「サポート・プログラム」は、その他の目的で使用することはできません。お客様には、「サポート・プログラム」を「クラウド・サービス」から分離して移転または再販する権限はないものとします。「サポート・プログラム」には条件が付随する場合があります、かかる条件は(該当する場合)、お客様による当該「サポート・プログラム」の使用に適用されます。矛盾が生じた場合、本文書に含まれた条件が、「サポート・プログラム」の条件に優先します。お客様の「クラウド・サービス」の使用権が満了または終了した場合は、お客様は、「サポート・プログラム」のすべてのコピーの使用を停止し、それらを破棄するかまたは速やかに IBM に返却するものとします。お客様が、「サポート・プログラム」の上記で定められた制限を超える使用について使用許諾を受けることを希望される場合は、IBM 営業担当員にご連絡ください。

「ローカル・フィーチャー」で提供される「サポート・プログラム」は以下のとおりです。

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 別途提供される製品

本項の規定は、本契約に適用される法律に基づき無効または実行不能と判示された場合は、適用されません。下記の各コンポーネントは「別途提供される製品」とみなされます。IBM の「別途提供される製品」は、NON_IBM_LICENSE ファイル

(https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt に掲載)に定める、該当する第三者の契約条件に基づいて、お客様に提供されます。本契約の条件またはお客様が IBM と締結している他の契約にもかかわらず、以下に別途記載がある場合を除いて、かかる第三者の契約条件が、お客様によるすべての「別途提供される製品」の使用に適用されます。

将来の「クラウド・サービス」の更新または修正には、追加的な「別途提供される製品」を含めることができます。かかる追加的な「別途提供される製品」および関連する第三者の契約は、「クラウド・サービス」の更新または修正に付随する別の NON_IBM_LICENSE ファイルに記載されます。お客様は、NON_IBM_LICENSE ファイルに含まれた第三者の契約を読み、それらに同意することを了承します。お

お客様が、これらの第三者の契約の条件に同意しない場合は、お客様は「別途提供される製品」を使用することはできません。

注: 第三者の契約もしくは「本契約」の条件またはお客様が IBM と締結している他の契約にもかかわらず

- a. IBM は、いかなる保証責任の適用もなく、この「別途提供される製品」をお客様に提供します。
- b. IBM は、「別途提供される製品」に関して、権原の保証、第三者の権利の非侵害または非抵触の保証、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含むがこれに限らない、明示また黙示のいかなる保証もしません。
- c. IBM は、「別途提供される製品」に起因したあるいはこれに関連した損害に関するいかなる請求についても、お客様に対して賠償責任を負わないものとし、これらの請求についてお客様を防御、補償または免責しません。
- d. IBM は、「別途提供される製品」に関する、データの喪失、節約すべかりし費用および逸失利益を含む(これらに限定されません)、いかなる直接損害、間接損害、付随的損害、特別損害、懲罰的損害、あるいは派生的損害に対しても責任を負わないものとしします。

これらの除外事項にかかわらず、ドイツおよびオーストリアにおいては、「別途提供される製品」に関する IBM の保証および賠償責任には、IBM の契約においてドイツおよびオーストリアに適用される個別の条件のみが適用されます。注: IBM は、「別途提供される製品」に対して限定的なサポートを提供する場合があります。かかるサポートが利用できる場合は、当該サポートの詳細および関連する追加条件は、「ご利用条件」またはその他の「取引文書」に定められています。

「別途提供される製品」は以下のとおりです。

- CentOS Linux

NON_IBM_LICENSE ファイル

NON_IBM_LICENSE ファイルは、

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt に掲載されています。

7.3.7 第三者のコンポーネント

IBM Partner Engagement Manager には、第三者ではなく、IBM が本契約に基づき提供する第三者のコンポーネントが含まれる場合があります。第三者コンポーネントに関する特記事項 (以下「第三者特記事項」といいます。) が含まれる場合、かかる特記事項はお客様のためだけの情報として提供されます。当該特記事項は、「クラウド・サービス」の NOTICES ファイルに記載されています。特定の第三者コンポーネントのソース・コードの入手方法に関する情報は、「第三者特記事項」に記載があります。

7.3.8 その他

お客様が「クラウド・サービス」の「ローカル・フィーチャー」の使用を選択した場合は、お客様は、欧州連合から収集された情報の使用および保管について単独で責任を負います。そのため、IBM の「クラウド・サービス」に関する「プライバシー・シールド」の自己認証は適用されません。