

IBM Emptoris Contract 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」を規定するものです。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」の受益者をいいます。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

IBM Emptoris Contract Management on Cloud は、お客様が、締結した契約文書を保存できるリポジトリを提供します。

1.1 クラウド・サービス機能

「取引文書」に基づき、お客様には、以下に詳述する機能が提供されます。「基本機能」によって、お客様は以下を行うことができます。

- 契約書をアップロードする。その後、契約書が適切なメタデータ (条件) と関連付けられます。
- データを検索してレポートし、必要に応じて対象とする契約書を探し出す。
- 適切な行動がとれるように、契約の満了など近づきつつあるイベントのアラートを受け取る。

「拡張機能」によって、お客様は以下を行うことができます。

- 契約交渉を行う。
- 締結後の契約上の義務を追跡する。
- 締結済みの契約書を変更する。
- 契約書のテンプレートおよび条項のテンプレートを利用して、確実に標準を遵守するようにする。
- 「セルフサービス・ウィザード」の使用により、初心者ユーザーが契約書を作成できるように導く簡単な方法を提供する。
- 契約のより複雑な属性について把握し、共同作業を行う。例えば、契約書に含まれる表形式情報をトラッキングするために、行定義を利用できます。
- 契約の承認を管理する。効果的な共同作業のために臨時のレビューが利用できます。
- Web サービスの使用により、他のシステムとの統合を実現する。

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud により、お客様は、以下に関連する契約管理を行うことができます。

- 顧客との間の販売契約書
- 製品、サービス、レンタルおよびリース契約などの調達のための購買契約書。
- いかなる第三者との間の機密保持契約書の管理も行うことができます。

この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」と「拡張機能」のすべてを利用することができます。

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud により、お客様は、製品、サービス、レンタルおよびリース契約などの調達に関連する契約書を管理することができます。機密保持契約書などの、調達職務をサポートする付随契約書も管理できます。この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」と「拡張機能」のすべてを利用することができます。

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud により、お客様は、顧客との間の販売契約書や機密保持契約書などの、顧客に対する販売に関連する契約書を管理することができます。この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」と「拡張機能」のすべてを利用することができます。

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud により、お客様は、製品、サービス、レンタルおよびリース契約などの調達に関連する契約書を管理することができます。機密保持契約書などの、調達職務をサポートする付随契約書も管理できます。この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」のすべてを利用することができます。

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud により、お客様は、顧客との間の販売契約や機密保持契約書などの、顧客に対する販売に関連する契約書を管理することができます。この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」のすべてを利用することができます。

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud により、お客様は、商業銀行業務または企業向け銀行業務に関連する契約書およびその他文書を管理することができます。この「クラウド・サービス」では、お客様は「基本機能」と「拡張機能」のすべてを利用することができます。

1.8 オプション機能

1.8.1 読み取り専用のオフリング

このカテゴリーには以下のオフリングが含まれています。

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

「読み取り専用」ユーザーには、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、承認者またはルーターとしてのワークフローへの参加、評価の受信およびそれに対する応答、割り当てられたタスクの状況の受信および更新、ならびにリスク・アラートの受信が許可されます。「読み取り専用」ユーザーは、ウィザード機能 (Salesforce.com 等の外部アプリケーションからウィザードが起動される場合など) によって契約書を作成することもできます。

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

このオプションでは、お客様は、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Instance に付随するすべての「拡張機能」を利用することができます。このオプションを購入するためには、お客様は、既に IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud のサブスクリプションに加入していなければなりません。

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

このオプションでは、お客様は、IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Instance に付随するすべての「拡張機能」を利用することができます。このオプションを購入するためには、お客様は、既に IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud のサブスクリプションに加入していなければなりません。

1.8.4 非実稼働環境のオフリング

このカテゴリーには以下のオフリングが含まれています。

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

これらのオフリングは、「クライアント」の非実稼働活動の一部として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、品質保証活動および公開されたアプリケーション・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。お客様が特定のタイプの契約に関して非実稼働活動を要求する場合は、購入された各実稼働「インスタンス」に対して個別の「非実稼働環境」を購入する必要があります。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBMの「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従います。IBMのデータ・セキュリティー・ポリシーに対するいかなる変更も「クラウド・サービス」のセキュリティーを劣化させることはありません。

本「クラウド・サービス」は、「米国 - EU間のセーフハーバー」の認証を受けています。「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・ポイントまたはエンド・ユーザー・マシンとの間のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化は行われません。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツの暗号化は行われません。お客様は、「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うものとします。

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」の可用性に影響を及ぼした事象について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・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関してIBMに合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」の未達成に対するサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「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、「ダウン時間」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。「ダウン時間」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。保守のための計画的な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またはテクノロジーの問題、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エラー、またはお客様に起因するセキュリティー問題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いて適用可能なものの内で最高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」オフリングをパッケージ化し、単一オフリングとして、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 (「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%

「契約月」における可用性	補償 (「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)
<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、「請求」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。

「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「ダウン時間」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」中の「ダウン時間」合計 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 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 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」
---	--

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」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。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、個別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
1	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。 <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、または当該製品を使用した作業を合理的に継続できない。 ● 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。
2	著しい事業影響問題には以下が含まれます。 <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がもたらされた。 ● ユーザーが、イベントへの勧誘を受信できない。 ● 契約承認ワークフローおよびルール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。
3	軽度の事業影響問題には以下が含まれます。 <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。 ● イベントのアイテムに文書を添付できない。 ● 通知テンプレートのフォーマット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がもたらされる。

重要度	重要度の定義
4	最小限の事業影響問題には以下が含まれます。 <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。 ● レポーティング・ジョブのスケジュール設定方法。

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」オファリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

- 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、「注文関連文書」に定める課金期間中に、直接または間接のいかなる手段であっても(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・サーバーを経由して)、何らかの方法により「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. **「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」へのアクセスを意味します。「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、按分ベースで算定される場合があります。

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」に文書化されるとおりに、「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のか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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。

継続使用の場合は、「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まで引き続き利用できます。

7. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

8. 追加情報

8.1 個人医療情報取り扱いの禁止

「クラウド・サービス」は医療情報の保管や受信を目的としたものではありません。この医療情報には、改正を反映した Health Information Portability and Accountability Act of 1996 で規定される「個人を特定可能な医療情報」が含まれますが、それに限りません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に対して提供するかかる情報に関連して IBM が被るすべてのコストを負担します。これには、第三者の請求に起因するものも含まれます。

8.2 データ

8.2.1 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契約者) から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「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収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、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以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。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うものとします。

8.2.2 処理

すべての EU 加盟国、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、およびスイスで行われる取引については、以下の条件が適用されます。

お客様は、IBM が、以下の各国に対して、国域を越えて個人データ (かかる用語は、EU 指令 95/46/EC で定義されています。) を含むコンテンツを処理できることに同意するものとします。オーストラリア、ベラルーシ、カナダ、フランス、ドイツ、インド、アイルランド、オランダ、英国およびアメリカ合衆国。お客様は、IBM が、「クラウド・サービス」の提供のために必要であると合理的に判断した場合には、通知をもって、この国一覧を変更できることに同意するものとします。

IBM の「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」および「米国 - スイス間のセーフハーバー・フレームワーク」が欧州経済地域における移転またはスイスの個人データの移転に適用されない場合、当事者またはその関連会社は、選択条項を除く EC Decision 2010/87/EU に従って、該当するそれぞれの役割において、未修正の EU 標準契約条項を別途締結することができます。これらの契約に起因するすべての紛争または責任については、両当事者は、関連会社間の紛争であっても、本契約の条件に基づき、紛争または責任が両当事者間で生じた場合と同様に取り扱うものとします。

8.3 クラウド・サービス・コンテンツ

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。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ために「クラウド・サービス」のセキュリティ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 が当該削除データを復旧できないこと、および IBM には復旧する義務がないことをお客様は了承し、同意するものとします。

「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 SOW を締結して利用することができます。「クラウド・サービス」の終了から 30 日以内にお客様から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破棄するか、またはネイティブ・アプリケーション形式でお客様に返却します。コンテンツの破棄に関する証明

書またはコンテンツのコピーは、「テクニカル・サポート」にお問い合わせいただくことにより要求可能です。

8.4 ダウン時間

「クラウド・サービス」のために計画された保守のためのダウン時間の期間は、IBM Software as a Service Support Handbookに記載されています。追加の「ダウン時間」は、「テクニカル・サポート」を通じてお客様に通知することにより、事前にスケジュールすることができます。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、できなかったりします。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。

8.5 追加のサービス

8.5.1 アプリケーションのアップグレード

IBM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、実稼働「インスタンス」または非実稼働「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。

IBMは、「クラウド・サービス」の一部として提供されたIBMプログラム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「インスタンス」のそれぞれを「IBMプログラム」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。IBMプログラム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(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。

8.5.2 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。

8.6 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。

8.7 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を実行している限りにおいて、IBMの制御不能な自然災害(例: 火災、地震、洪水、その他)によって大規模なシステム中断が発生した場合、「災害復旧」は、お客様の実稼働データをお客様の非実稼働「インスタンス」もしくは「コネクション」の1つに対して復元することで達成されるものであり、また、お客様が各「関連するIBMプログラム」に対して少なくとも1つの非実稼働「インスタンス」または「コネクション」を購入している場合にのみ利用可能です。「災害復旧」は、実稼働「インスタンス」および「コネクション」に対してのみ適用されます。IBMは、実稼働「インスタンス」および「コネクション」について、「目標復旧時間(RTO)」を72時間、「目標復旧時点(RPO)」を24時間として、お客様の「クラウド・サービス」を復元するために、商業的に合理的な努力を払って「災害復旧」を実施します。

8.8 累積的使用許諾の要件

お客様は、「インスタンス」の使用許諾のほか、IBM Emptoris Contract Management on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud、IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud、およびIBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud

の「クラウド・サービス」の「ユーザー」の数をカバーするのに十分な「許可ユーザー」の使用許諾を取得する必要があります。

8.9 使用許諾が不要な場合

「管理ユーザー」は、「クラウド・サービス」オファリングに含まれています。お客様は、「クラウド・サービス」の「管理ユーザー」については、「許可ユーザー」の使用許諾を取得する必要はありません。

管理ユーザーには、以下の作成および管理を行う権限が付与されます。条項のテンプレート、契約書のテンプレート、インタビュー設計、承認ルール、通知テンプレート、行定義、用語定義、組織、データ・ソース、グループ、役割、ワークフロー、カテゴリおよびマスター・サプライヤー・レコード。

管理ユーザーが管理以外の活動を行うには、使用許諾が必要です。

外部ユーザー（お客様とかかわりのある外部の第三者に関連するユーザー）に「クラウド・サービス」へのアクセスが提供される場合があります、それらは「ゲスト・ユーザー」とみなされます。お客様は、「クラウド・サービス」の「ゲスト・ユーザー」については、「許可ユーザー」の使用許諾を取得する必要はありません。お客様は、「ゲスト・ユーザー」について責任を負います。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」に関連するクレーム、b) 「ゲスト・ユーザー」に生じた料金、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。