

IBM Order Management

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Order Management は、社内外の供給源(倉庫や出荷元)がお客様のサービス・レベルおよび出荷における業務(ビジネス・ルール)を達成できるようにする、オムニチャネルの注文管理クラウド・サービスです。「クラウド・サービス」は複数のチャネルにわたる注文を集約して、お客様のサプライヤー(仕入先)との協力を通じて、グローバル・ネットワークにわたって需要、在庫および供給に関する単一ビューを提供します。「クラウド・サービス」は、eコマース、倉庫、サプライ・チェーン、財務、税金、支払い、およびその他の社内外のプロセスと統合します。IBM Order Management には、以下のソリューション・ベースのパッケージおよびサービスが含まれており、注文管理プロセスに対するお客様のニーズをマッピングします。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

IBM Order Management-Essentials Edition は、エントリー・レベルのオムニチャネル注文管理「IBM クラウド・サービス」を提供します。これは、注文管理の基礎機能を含めて、既存の e-コマース・イニシアチブを増大したり、新規オムニチャネル・イニシアチブを立ち上げたりするよう設計されています。このエディションには、スモール化され、標準化されたコア・フィーチャーのセットが含まれ、標準化された構成テンプレートを使用することでプロジェクトの選択項目の複雑性を緩和します。本「クラウド・サービス」は、サブスクリプション・ベースかつ従量課金ベースで使用可能であり、以下の機能が含まれます。

- **オーダー・ルーティング**
シンプルなオムニチャネル運用を図るために注文を集約、管理、および監視します。ソーシング・ルールは、企業全般(拡張エンタープライズ)にわたって注文のルーティングを制御します。オーダー・ルーティング・エンジンを提供して、作成、スケジュール、遂行および請求等のライフサイクルを通じて注文の管理および監視を行います。
- **シンプルな在庫照会**
複数のシステムからの在庫情報を統合し、オーダー・フルフィルメントと直接つながった供給と需要の単一ビューを生成します。販売チャネルからの在庫の可用性に関する照会および予約に対してサポートを提供します。
- **スケジューリング**
構成可能なルールを提供して、サプライの制約、製品の制約およびお客様の事業上の制約を考慮しながら注文の処理を制御します。
- **返品**
シンプルな返品作成、返品承認、返品処理および返金処理を提供します。
- **注文の検索およびアーカイブ**
アクティブでアーカイブされたライフサイクルを通じて注文のルックアップ、追跡、および監視をするための単一の注文リポジトリを提供します。
- **運用レポート**
IBM Cognos Analytics on Cloud を介した、毎日の運用に関する「クラウド・サービス」のトランザクション・データに対する報告機能を提供します。本「クラウド・サービス」では、IBM Cognos

Analytics on Cloud において、お客様は、IBM Cognos のアナリティクス・サンプル、Cognos の追加言語、フレームワーク・マネージャー、レポート・スタジオ、動的照会、データ・モジュール、およびサンプル・レポートのみを使用することができます。IBM Cognos Analytics on Cloud は、「クラウド・サービス」の制限の範囲内で「クラウド・サービス」のデータを利用して、週ごとに最大 140 の運用レポートを作成するためにのみ使用することができます。それ以外の目的のために、または「クラウド・サービス」とは別途使用することはできません。お客様は、その他のリポジトリに読み込むためのデータ抽出ユーティリティとして IBM Cognos Analytics on Cloud を使用することを禁じられています。レポートのためのデータの利用は、アクティブなデータベースの範囲内で、7 日間に制限されます。お客様による IBM Cognos Analytics on Cloud に対するアクセス、およびその利用には、IBM Cognos Analytics on Cloud について有効な、最新の「サービス記述書」文書 (<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> に掲載) が適用されます。矛盾が生じた場合、本「サービス記述書」に含まれる条件が IBM Cognos Analytics on Cloud の「サービス記述書」文書に優先します。IBM Cognos Analytics on Cloud に関する IBM Software as a Service Support Handbook の条件がこの機能に適用されます。

「クラウド・サービス」オフリングのサブスクリプション料金には、以下のリソースおよびサービスが含まれます。詳細については、「追加条件」の項を参照してください。

- テスト環境: 1
- 実稼働環境: 1

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

IBM Order Management-Standard Edition は、よりフィーチャーの充実したオムニチャネル注文管理「IBM クラウド・サービス」オフリングで、供給と需要の内部ソースおよび外部ソースのインテリジェント・マッチングを有効化すると同時に、組織によって構成可能なビジネス・ルールを遵守できるように設計されています。このオフリングは複数のチャンネルにわたる注文を集約して、サプライヤー (仕入先) との協力により、グローバル・ネットワークにわたって需要、在庫および供給に関する単一ビューを提供します。このオフリングは、さまざまなサポート対象の統合方法を通じて、e コマース、倉庫、サプライ・チェーン、財務、税金、支払い、およびその他の社内外のプロセスと統合するための機能を提供します。本「クラウド・サービス」は、サブスクリプション・ベースかつ従量課金ベースで使用可能であり、以下の機能が含まれます。

- オーダー・オーケストレーション
すべての (販売) チャンネルからの注文を集約、管理、および監視して、問題の状況を検出してエスカレートする能力で、複雑なマルチレベルのオーダー・オーケストレーションを許可します。インテリジェントなソーシング・エンジンは、企業全般 (拡張エンタープライズ) からの複数の参加者にわたってフルフィルメントを調整します。注文ライフサイクルを変更、取り消し、追跡、および監視するための単一の注文リポジトリを提供します。
- 在庫に関する複数段階の可視性
複数のシステムからの在庫情報を統合して、複数の需要タイプと供給タイプについて単一ビューを生成します。在庫のセグメンテーションとインバウンド在庫を把握するビジネス・ルールを使用し、在庫のしきい値と在庫移動の速度を監視しながら、サプライ・チェーンの複数の段階にわたって、需要タイプと供給タイプを一致させます。在庫について権限に応じた (役割固有の) ビューを提供します。
- スケジューリング最適化
構成可能なルールを提供して、先進的な最適化ルール、マルチレベルの注文関係、供給とリソースのルール、製品と関係のルール、およびお客様のビジネス・ルールと出荷の設定を考慮しながら注文の処理を制御します。
- リバース・ロジスティクス
複数の返品または修理の要求を元の発注書にリンク付け、修理ライフサイクルの追跡を可能にします。出荷における業務 (ビジネス・ルール) に基づいて、適切な場所に戻されるリバース在庫を追跡します。

- 注文の拡張検索およびアーカイブ

注文についてのアクティブとアーカイブのライフサイクルを通して、注文の検索、保存およびモニタリングのための改善されたツールを提供します。

- 運用レポート

IBM Cognos Analytics on Cloud を介した、毎日の運用に関する「クラウド・サービス」のトランザクション・データに対する報告機能を提供します。本「クラウド・サービス」では、IBM Cognos Analytics on Cloud において、お客様は、IBM Cognos のアナリティクス・サンプル、Cognos の追加言語、フレームワーク・マネージャー、レポート・スタジオ、動的照会、データ・モジュール、およびサンプル・レポートのみを使用することができます。IBM Cognos Analytics on Cloud は、「クラウド・サービス」の制限の範囲内で「クラウド・サービス」のデータを利用して、週ごとに最大 140 の運用レポートを作成するためにのみ使用することができます。それ以外の目的のために、または「クラウド・サービス」とは別途使用することはできません。お客様は、その他のリポジトリーで使用するために IBM Cognos Analytics on Cloud からデータを抽出することを禁じられています。レポートのためのデータの利用は、アクティブなデータベースの範囲内で、7 日間に制限されます。お客様による IBM Cognos Analytics on Cloud に対するアクセス、およびその利用には、IBM Cognos Analytics on Cloud について有効な、最新の「サービス記述書」文書 (<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> に掲載) が適用されます。矛盾が生じた場合、本「サービス記述書」に含まれる条件が IBM Cognos Analytics on Cloud の「サービス記述書」文書に優先します。IBM Cognos Analytics on Cloud に関する IBM Software as a Service Support Handbook の条件がこの機能に適用されます。

「クラウド・サービス」オファリングのサブスクリプション料金には、以下のリソースおよびサービスが含まれます。詳細については、「追加条件」の項を参照してください。

- 統合環境: 1
- テスト環境: 1
- 実稼働前環境: 1
- 実稼働環境: 1
- 1 日の「目標復旧時点」および 48 時間の「目標復旧時間」

1.2 オプション・サービス

IBM Order Management のオプションを以下に記述します。

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Store Engagement は、バック・オブ・ストア機能およびフロント・オブ・ストア機能の両方を含むストアの全エリアでストア従業員の効率を上げるように設計されています。Store Engagement には以下の機能が含まれています。

- 注文のピック、注文のパック、またはストアでフルフィルメントを実行中の注文の出荷を行う能力。
- 注文用にストアに入ってくる、ピック、パック、および配送のタスクを表示、実行および管理します。
- ストアでの出荷と注文について入ってくる受け取り活動を記録、実行および管理します。
- ピック、パック、出荷を表示、実行および管理するか、ストアに入ってくる、およびストアから出ていく、転送オーダーを受け取ります。
- ピッキングのうち、一度に 1 つの注文ではなく、品目に基づいて一度に複数の注文をピッキングできるようにするものを一括処理します。
- ストアの顧客注文のフルフィルメントに関する状況を表示する「ストア・ダッシュボード」。
- フルフィルメントの方法やフルフィルメントの場所に関係なく、フルフィルメント・ネットワーク全体の在庫の可用性に基づいて、ストアからの注文を取り込む能力。
- クイック注文取り込み機能およびチェックアウト機能。

- 注文変更機能の付いた「拡張された顧客サービス」。これには、注文のキャンセル、キャンセル、ライン、変更フルフィルメント方法、追加品目/削除品目、調整価格、注文メモの追加/変更が含まれます。
- 処分の取り込みを含む返品機能 (すべての注文が対象で、購入チャネルを問いません)。通知なし返品を取り込む機能。
- クライアントエンゲージメントはパーソナライズされた推奨事項と注文履歴情報を提供して、顧客に関するさらに詳細なビューを表示します。顧客に関するメモを追加する能力 (複数のチャネルにわたって表示可能)。

Store Engagement AddOn の購入は、注文管理の API およびサービスを活用または実行するストア内で「クライアント・デバイス」を使用するための前提条件です。

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Call Center は Web ベースのクラウド・サービスとして提供されるコール・センター・ソリューションで、商業上の情報へアクセスするためのシングル・ポイントをお客様サービス担当員 (CSR) に提供します。Call Center は柔軟な顧客対話をサポートして、「どこからでも注文、どこからでもフルフィルメント」機能の有効化に役立ちます。

Call Center により、コール・センター担当員は以下を行えます。

- コール・センター、ストア、または Web を通じてお客様のブランドと対話する際に顧客にシームレスな体験を提供する。
- 顧客の取引に関して単一ビューを提供して、より関連性のあるクロスセルおよびアップセルに関してお客様と協議できるようにする。
- 複雑な注文変更タスクを迅速かつ効果的に処理する。
- 複数回の電話ではなく、1 回の電話で納品や予約の設定を可能にする。
- 顧客のオンライン・カートを引き継ぐ機能により、孤立した注文をなくす。
- 顧客の要件に基づいて品目およびサービスを速やかに構成する。

Call Center AddOn の購入は、上記のコール・センター活動のいずれかに対応するお客様サービス担当員が、注文管理の API およびサービスへアクセスするための前提条件です。

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

供給業者に送信する産地直送または補充の購入注文 (PO) を自動的に作成し、PO のライフサイクルを管理し、例外を追跡します (注文の状況を、関連付けられた PO から自動的に更新することを含みます)。

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

注文取引の時点で、配達、据え付け、およびその他追加サービスのスケジュールを設定します。このアドオンは、在庫、配達およびサービス実行の統合管理による、ルール・ベースの見込み、提供業者の選択、およびクルーの割り振りを使用します。

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

お客様、営業担当員およびチャネル・パートナーが、複数のオプションおよび品目に固有のビジネス・ルールに基づいて、複雑な製品およびサービスをカスタマイズできるようにします。

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

チャネル横断的な共通の価格設定サービスとして、設定された注文に基づいてルールベースの価格設定を提供します。

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

提案書の作成および交渉を可能にし、承認プロセスを自動化し、価格ルールを適用します。

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment

IBM Order Management Standard Edition には、「統合環境」が含まれています。IBM Order Management Essentials Edition サブスクリプションには、「統合環境」は含まれていません。追加的な「統合環境」が必要な場合は、「クラウド・サービス」のアドオンとして入手できます。

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment

「テスト環境」は、IBM Order Management Essentials Edition および IBM Order Management Standard Edition の両方に含まれています。追加的な「テスト環境」が必要な場合は、「クラウド・サービス」のアドオンとして入手できます。

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

「クラウド・サービス」でサポートされる 1 時間当たりのピーク「オーダー・ライン」の数量が、資格を有するピーク「オーダー・ライン」の上限を超える暦月に対応するため、お客様は、下記の「オフリング基準」項に明記された基準に超過分の資格を追加することができます。超過分の資格は、1 時間当たり 1000 の「オーダー・ライン」を単位として引き上げることができ、従量課金ベースで請求されます。お客様が処理能力の拡張を要求した各月に、またお客様の使用のために当該資格が提供されている間に限り、お客様には、この資格の請求が行われます。本サービスは、バーストの発生が見込まれる月の遅くとも 60 日前に注文しなければなりません。

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

追加的な第 2 または第 3 のタイム・ゾーンで、「重要度 1」以外のサポートを可能にします。

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

VPN は、統合接続がインターネット上で暗号化されていないか、または適切に保護されていない場合のみ、「クラウド・サービス」で必要になります。高可用性を実現するには、冗長回線が必要です。

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

お客様のリモート・ネットワーク環境とお客様の IBM Cloud デプロイメント間に直接的なプライベート接続を構築できるようにする、改善された接続オプションを提供します。

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

「災害目標復旧時間」を 4 時間に、「災害目標復旧時点」を 2 時間に設定することで、事業継続性のリカバリー目標を改善します。Recovery Time Improvement は、Standard Edition でのみ利用可能です。

1.3 アクセラレーション・サービス

実装保証サービス

「実装保証サービス」はコンサルティング・サービスであり、そのサービスにおいて IBM は、指定された範囲内でお客様の「クラウド・サービス」の実装計画、および後述の適用可能なオフリングに対して定義された対象分野 (以下「対象計画」といいます。) をレビューし、そのままの状態で使用できる「クラウド・サービス」の機能およびアーキテクチャー/テクノロジーを適切に使用して拡張およびカスタマイズに対応していることを評価します。このレビュー・プロセスの一環として、IBM は、大規模なカスタマイズおよび拡張のアーキテクチャーと設計に関して、ならびにソリューションの実装の計画立案に関して、ベスト・プラクティスを伝えます。

お客様は、レビューを終了するのに必要な背景情報およびサポート情報ならびに資料を適時に提供します。また、直接得た知識を提供する必要性に応じて、「対象計画」に責任を負うお客様の適切な担当者またはお客様が指定した第三者サービス・プロバイダーを対応できるように準備しておきます。お客様、および任意でお客様が指定する第三者は、いつでも対応できるように準備しておきます。

IBM は、最初に購入される時間数がおお客様の計画を確認するために十分であることを保証しません。また、十分なレビューを実行するために、追加のコンサルティング時間枠を購入する必要がある場合があります。購入した時間数がプロジェクト全体をレビューするのに十分ではない場合、対象の幅と対象の深さの比率に応じて設定されます。時間数のすべてが使用されたか否かにかかわらず、本サービスは、お客様の「取引文書」で契約された時間数の範囲内で、共同で計画され、割り当てられた作業および成果物が実施され、お客様とのレビューが実施された時点で完了したものとみなされます。お客様が「実

装保証サービス」を適時に実施するのに必要な情報を提供できない場合、「実装保証」のアクティビティは停止し、当該サービスは完了したものとみなされます。

「実装保証サービス」は、サービス期間内でのみ有効で、後述のそれぞれ該当するオファリングについて規定された対象分野に関する時間単位の最大コミットメントおよび適用範囲が条件となります。該当するサービス期間の終了時に未使用のコンサルティング時間の残数は失効となり、喪失します。

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

このサービスでは、「クラウド・サービス」の設計および実装の期間中、6か月間のサービス期間にわたり、レビューに関するコンサルティング時間が累計で最大 80 時間提供されます。このレビューでは、ソリューションの概要および定義に関する文書、ならびに実装プロジェクト計画を取り上げます。必要な場合には、プロジェクトについて予想されるリスクに応じて、お客様と IBM との両者合意に基づき、レビューのリストを修正することができます。

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

このサービスでは、「クラウド・サービス」の設計および実装の期間中、6か月間のサービス期間にわたり、レビューに関するコンサルティング時間が累計で最大 160 時間提供されます。このレビューでは、ソリューションの概要および定義に関する文書、実装プロジェクト計画、マクロ計画/スプリント設計計画、テスト計画、実稼働の準備態勢計画、「ビジネス・ユーザー」および DevOps の準備態勢計画、ならびに技術に関するナレッジ・トランスファー計画を取り上げます。必要な場合には、プロジェクトについて予想されるリスクに応じて、お客様と IBM の相互合意に従い、レビューのリストをその他のレビューに合わせて修正することができます。

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

このサービスでは、「クラウド・サービス」の設計および実装の期間中、6か月間のサービス期間にわたり、レビューに関するコンサルティング時間が累計で最大 240 時間提供されます。このレビューでは、機能要件、非機能要件、ソリューションの概要および定義に関する文書、プロジェクト計画、マクロ計画/スプリント設計計画、パフォーマンス目標、テスト計画、ビルドおよび導入のプロセス、実稼働の準備態勢計画、「ビジネス・ユーザー」および DevOps の準備態勢計画、ならびに技術に関するナレッジ・トランスファー計画を取り上げます。必要な場合には、プロジェクトについて予想されるリスクに応じて、お客様と IBM の相互合意に従い、レビューのリストをその他のレビューに合わせて修正することができます。

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

このサービスは、Fundamental、Standard および Comprehensive の「実装保証サービス」を当初の期間に 8 時間単位の追加により拡張するものです。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、下記リンクの「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・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(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ついての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。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、DPA が適用されます。

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 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 (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「オーダー・ライン」は「クラウド・サービス」で管理または処理される注文書の行項目を意味します。
- 「コネクション」とは、「クラウド・サービス」に対して提供されたまたは提供されている、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。
- 「クライアント・デバイス」とは、「クラウド・サービス」へアクセスするサーバー環境から、実行コマンド、手続き、またはアプリケーションを要求または受信するデバイスのことです。
- 「許可ユーザー」とは、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・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。

5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 イネープリング・ソフトウェア

「イネープリング・ソフトウェア」は、以下の条件で提供されます。

イネープリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
IBM Order Management 開発者ツールキット	https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 Payment Card Industry (PCI) アカウント・データ

「クラウド・サービス」は、「PCI アカウント・データ」の保存、伝送、または処理を目的としていません。「PCI アカウント・データ」のエクスポージャーの危険を制限するために、「PCI アカウント・データ」は、iFrame または「PCI アカウント・データ」をお客様のブラウザから PCI に準拠した決済プロバイダーに直接、転送するその他のテクノロジーを使用して、転送されるものとしします。

必要に応じて、「クラウド・サービス」では、「PCI アカウント・データ」がネットワークを通過し、DMZ およびアプリケーション層内のサーバー・イメージで処理されることを許可します。「PCI アカウント・データ」は、メモリー内で処理し、お客様の決済プロバイダーに転送することができますが、データベースに転送すること、および「クラウド・サービス」が格納されている装置のファイル・システムに書き込むことは許可されません。

IBM は、サブスクリプション期間中、「クラウド・サービス」によって管理されるそれらのコントロールについて、Payment Card Industry データ・セキュリティ基準 (PCI DSS) を遵守するものとしします。適用されるコントロールは、Attestation of Compliance (AOC) を含む Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D)、または PCI DSS が指定する適切な報告方法によって文書化されます。

5.3 クラウド・サービスの更新

IBM は、IBM が定めたとおり、「アプリケーション」もしくは「クラウド・サービス」またはその両方に対する更新、アップグレード、メンテナンス、およびパッチまたはその他の変更を導入します。「拡張機能」と「クラウド・サービス」の互換性が保たれるようにすること、およびかかる互換性を維持するために必要な「拡張機能」のテストまたは開発については、お客様が責任を負います。重大な脆弱性および「クラウド・サービス」に対する危険性を是正するために必要であると IBM がみなすセキュリティ関連などのパッチを除いて、お客様の「拡張機能」に影響が及ぶ可能性があるとして IBM が判断する「アプリケーション」のアップグレードやその他の変更については、IBM は、お客様が「拡張機能」のテストを行なえるようにするために、当該変更を「クラウド・サービス」に適用する前に、お客様がローカルのサンドボックス環境のインスタンスを作成できるようにする開発ツールキットをお客様に提供するものとしします。

5.4 拡張機能

拡張機能により、お客様は「クラウド・サービス」を構成し、「クラウド・サービス・アプリケーション」に対してソフトウェア拡張機能を作成してお客様のビジネス要件を満たすことができます。拡張機能は「クラウド・サービス」の使用においてお客様から提供される「コンテンツ」(「クラウド・サービス」に関するお客様の基本的な IBM 契約書で定義されています。)であり、「クラウド・サービス」の一部ではありません。お客様は、すべての「拡張機能」の開発、管理、保守およびサポートの責任を負います。お客様は、「拡張機能」を作成するために、IBM か、IBM が書面で特別に権限を与えた第三者の請負業者と、別途契約を結ぶことができます。

- a. お客様が作成した「拡張機能」には以下の追加的な条件が適用されます。
 - (1) IBM は、本契約の条件を遵守するために「機能拡張」に関する設計文書、テスト計画、テスト結果およびオブジェクト・コードを精査した上で承認または拒否する権利を有しています。
 - (2) IBM はお客様に、IBM が指定した性能テストを実行するよう要求できます。お客様は、「クラウド・サービス」の導入前に十分な時間を設けて、かかる設計文書、テスト計画および結果、ならびにオブジェクト・コードを精査用に IBM に提供するものとし、また IBM が特定した問題の解決において IBM に協力するものとしします。

- (3) お客様は、ウイルス、トロイの木馬、サービス妨害およびその他の破壊的な技術や隠れ技術を含む、マルウェアが「拡張機能」に含まれるのを防ぐためのプログラムを実装して維持することに同意します。
 - (4) IBM は、セキュリティの脆弱性もしくはマルウェア、またはその両方を見つけるために「拡張機能」を監視およびスキャンできるものとします。IBM は、「クラウド・サービス」環境から「拡張機能」を削除したり、当該のセキュリティの脆弱性またはマルウェアの問題が解決するまで「クラウド・サービス」を停止したりできます。
 - (5) 「拡張機能」は、「クラウド・サービス」とは無関係に動作する第三者の市販ソフトウェア製品やパッケージ・ソフトウェア製品を含んだり、加えたりすることはありません。また、かかる第三者の市販ソフトウェアやパッケージ・ソフトウェアの追加は禁止されています。
 - (6) お客様は、お客様の費用負担にて、スタッフの研修を行い、サブスクリプションの期間中に「クラウド・サービス」と「拡張機能」を使って作業を行うのにふさわしい知識とスキル・レベルを備えたスタッフを維持する責任を負います。お客様には相応の支援を受けて自らの必要な業務を遂行する能力がないと IBM が判断した場合、IBM は自らの判断で、IBM の専門サービス担当員が行う実地の知識移転活動に参加することをお客様に要求することができます。かかる知識移転活動については追加料金が請求されるものとし、お客様が費用を負担します。
- b. お客様は、すべての「環境」で「拡張機能」のすべてのテストを展開して実行する責任を負います。
 - c. 「拡張機能」の作成やその他の統合されたコンポーネントの起動など、「拡張機能」を支援するために IBM が実行する追加的な作業は、IBM とお客様の間の別途作業指示書に記載することができ、またかかる作業指示書に記載された条件および料金に従って請求される別途料金が適用されます。

5.5 クラウド・サービスの環境

「クラウド・サービス」は、IBM がサポートや必要なネットワーク、ハードウェアおよびシステム更新を提供するためにソフトウェアを実行するための機能的なインフラストラクチャーを提供します。サブスクリプションの一部として、IBM は「クラウド・サービス」に基づいて以下の 1 つ以上の環境を提供します。要求を受けて、および追加料金で、追加的な環境、またはスタンドアロン環境が利用できます。

- 統合環境
機能的に同等の単一の実稼働インスタンス、および新規「クラウド・サービス」の統合と機能テストのためのみに使用されるサポート・インフラストラクチャーを提供します。これには、「アプリケーション」および「拡張機能」が含まれます。「統合環境」は、「テスト環境」で展開する準備ができていてビルドに到着するために、1 日に数回展開されることが見込まれています。
- テスト環境
機能的に同等の単一の実稼働インスタンス、および、通常、新規「クラウド・サービス」の品質保証、性能および最終テストのために使用されるサポート・インフラストラクチャーを提供します。これには、「アプリケーション」および「拡張機能」が含まれます。「テスト環境」には通常、「実稼働前環境」、「実稼働環境」および「復旧災害環境」などの環境への最終的な適用の準備で展開される安定したコード・ストリームのみがあります。
- 実稼働前環境
「拡張機能」を用いた最終的な「アプリケーション」の構成について、それを展開するため、およびお客様による受け入れテストを行うために、限定的な実稼働レプリカを提供します。この「環境」は、常に実稼働の運用標準およびコンプライアンス標準に合わせて維持されますが、「サービス・レベル・アグリーメント」の一部としては扱われません。これは、お客様が実施するユーザー受け入れテスト、および「実稼働」に導入する前に行う最終的な性能評価/テストのための 1 次ロケーションになります。
- 実稼働環境
「実稼働環境」は、「クラウド・サービス」のライフサイクル管理においてすべての「実行されている」ソフトウェアの最終的な結果として生じるポイントです。このシステムへのアクセスは、

IBM 担当者または許可ユーザーのみに制限されています。「実稼働環境」は、「アプリケーション」、システム、およびサポート・システム・インフラストラクチャーで構成されており、エンド・ユーザーや組織のお客様は、運用ベースでアクセスしたり、使用したりすることで自らのビジネス・プロセスや取引を実行できます。

5.6 クラウド・サービスの統合

「クラウド・サービス」は、レガシー・サービスや補助的サービスと統合するさまざまな方法をサポートしています。以下の機能が「クラウド・サービス」の一部として提供されます (仮想回線または物理回線の使用の有無を問いません)。

- アプリケーション・プログラム・インターフェース (API)
ソフトウェアおよびアプリケーションを構築するためのルーチン、プロトコルおよびツールのセット。
- メッセージ・キュー (MQ)
同一のプロセス内でプロセス間通信 (IPC) またはスレッド間通信を提供します。これにより「クラウド・サービス」は、アウトバウンドの **Java Messaging Service (JMS)** 接続により、MQ ネットワークまたはポイント間通信のエンドポイントの役割を果たすことができます。「クラウド・サービス」では、インバウンドの接続ポイント、および「クラウド・サービス」に含まれない複数のエンドポイント間のルーティングは提供されません。

5.7 監視

IBM は、物理的なハードウェアの正常性から「クラウド・サービス」のパフォーマンスまで、「クラウド・サービス」を評価するように設計された以下の監視機能を提供します。

- クラウド・インフラストラクチャーの監視
クラウド・インフラストラクチャー・プラットフォームが正常に作動しているかを監視します。
- アプリケーションの監視
「アプリケーション」が正常に作動しているかを監視します。
- シンセティック監視
「ユーザー・クリックのシミュレーション」により、「アプリケーション」に関連して実行される「拡張機能」が正常に作動しているかを監視します。
 - a. 実稼働環境の監視
 - (1) IBM は、障害および影響の重要度に従って、プラットフォーム・モニターに応答します。IBM は、検知された「アプリケーション」の利用不能を「重要度 1」のサポート・ケースとして取り扱い、問題をトリアージします。
 - (2) IBM は、お客様が開発したシンセティック・ユースケースの監視を提供し、「クラウド・サービス」に対する影響に基づき適切なサポート・ケースを開いて監視し、問題のトリアージを開始します。シンセティック監視は「ユーザー・クリックのシミュレーション」の監視に限定されます。IBM は、ユーザーの見地から「クラウド・サービス」の可用性を評価するために、お客様のシンセティック監視を監視します。これは、任意のユーザー・エクスペリエンスのクリックパスをシミュレートする自動化された方法により実行されます。
 - b. 非実稼働環境の監視
 - (1) IBM は、検知された「テスト環境」または「実稼働前環境」の「アプリケーション」の利用不能を「重要度 2」のサポート・ケースとして取り扱い、問題をトリアージします。問題がお客様の責任の範囲に含まれる場合は、IBM は、お客様に通知し、引き続き当該ケースを追跡します。
 - (2) IBM は、「統合環境」のアプリケーションが利用できないことが判明した場合は、「重要度 3」のサポート・ケースとみなし、有効な直近のバックアップの復元または再インストールにより、問題を解決します。

5.8 注文履歴の保存

「クラウド・サービス」では、注文履歴を、アクティブ・テーブルに1年間、および履歴テーブルにさらに2年間にわたって保存します。

5.9 ネットワーク統合のオプション

以下が、お客様のネットワークとの統合についてサポートされる(ただし、必須ではありません。)オプションです。

a. インターネットを介したホワイトリスティング接続

「クラウド・サービス」または「クラウド・サービス」の一部へのアクセスを、インターネット上の特定のパブリック・アドレスに制限します。制限付きアクセスは、お客様が指定した場所にアクセスを制限する柔軟性を提供します。ホワイトリスティングは、「クラウド・サービス」に含まれています。

b. インターネットを介した仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

パブリック・ネットワークを経由して、プライベート・ネットワークを拡張します。VPNは、専用接続、仮想トンネリング・プロトコルまたはトラフィックの暗号化の使用により、仮想的なポイント間接続を確立することにより実現されます。VPNは、統合接続がインターネット上で暗号化されていないか、または適切に保護されていない場合にのみ、「クラウド・サービス」で必要になります。高可用性を実現するには、冗長回線が必要です。VPNは、オプションのアドオンとして利用可能です。

c. Direct Connect SoftLayer 1GB

お客様のリモート・ネットワーク環境とお客様のIBM Cloud デプロイメント間に直接的なプライベート接続を構築できるようにする、改善された接続オプションを提供します。Direct Connect SoftLayer 1 GBは、オプションのアドオンとして利用可能です。

5.10 目標復旧時点/目標復旧時間

「目標復旧時点」とは、災害によりITサービスからデータが失われる可能性のある最大許容時間です。「目標復旧時間」とは、災害が宣言された後、事業継続の中断に伴う容認できない結果を回避するために、事業プロセスを回復しなければならない目標時間をいいます。災害が発生したとIBMが合理的に判断した場合、IBMは、適用される目標復旧時点/目標復旧時間を達成するよう、商取引上合理的な努力を尽くすものとします。「復旧目標時間」を実行する場合、「実稼働前環境」は利用できません。

5.11 注文管理オフリング標準

本項は、各「エディション」サブスクリプションの特定の機能および技術上の制限を説明したオフリングの標準(以下「オフリング標準」といいます。)を定めたものです。IBMとお客様の間で別途書面にて合意されない限り、お客様による「クラウド・サービス」の使用および「クラウド・サービス」の実装または設定ならびに許可された「拡張機能」は、下記の「オフリング標準」に定める制限が適用されます。以下の制限を超える使用には、IBMの書面による同意を必要とし、関連する実装またカスタマイズ・サービスの料金に加えて、「クラウド・サービス」の追加料金が課される場合があります。

「クラウド・サービス」のサポート対象である1時間当たりのピーク・オーダー・ラインは、年間のライン数の増加に応じて増加します。お客様が一時的または永久的に1時間当たりのピーク・ラインの増加を希望する場合、「ピーク時間当たりのバースト機能」アドオンを注文する必要があります。この数字を超える場合、「クラウド・サービス」の性能が低下し、SLAが適用されなくなる場合があります。「ピーク時間当たりのバースト機能」アドオンを購入することで、追加容量を取得することができます。

この表は、加入した「10万オーダー・ライン」のライセンス・ユニットの数についてサポート対象の1時間当たりのピーク・オーダー・ラインを示したものです。

サブスクリプションされた「10万オーダー・ライン」単位の数	1時間当たりのピーク・オーダー・ライン
1	500

サブスクリプションされた 「10万オーダー・ライン」単位の数	1時間当たりのピーク・オーダー・ライン
2～5	2,500
6～10	5,000
11～17	6,000
18～25	9,000
26～37	10,000
38～50	18,000
51～75	20,000
76～100	24,000
101～125	30,000
126～250	40,000
251～275	50,000
276～500	60,000
501～750	70,000
751～1,000	80,000
1,001～1,250	120,000
1,251～2,500	155,000
2,501～3,750	260,000
3,751～5,000	360,000
5,001～7,500	500,000
7,501～10,000	800,000
10,001以上	実際の要件に基づき IBM が決定します。

「10万オーダー・ライン」を42単位サブスクリプションしたお客様は、18,000ラインの「1時間当たりのピーク・オーダー・ライン」を有することができます。「ピーク時間当たりのバースト機能」アドオンのサブスクリプションにより、お客様は、「1000オーダー・ライン」使用許諾ごとに、1時間当たり1,000件の「オーダー・ライン」単位で容量を増やすことができます。複数の追加単位を購入して、1時間当たり1000オーダー・ライン単位で容量を増やすことができます。

5.12 終了時の義務

本契約に定める終了後の義務に加えて、本契約または本「サービス記述書」の満了時または理由を問わない終了時に、以下のとおりとします。

お客様が正式な終了計画を要求する場合、IBM以外のデータセンターへの「環境」の移行を支援するためにIBMが負担する取り組みまたは費用については、両当事者が合意する料金および条件にて、別途契約に定めるものとします。

5.13 定義

- 「アプリケーション」とは、次のものの原本ならびにそのすべての複製物または部分的複製物を含め、「クラウド・サービス」の基本機能を提供するIBMのソフトウェア製品をいいます。IBMが提供し、お客様が「クラウド・サービス」を通じてアクセス可能な、1) 機械可読形式の命令およびデータ、2) コンポーネント、3) オーディオ・ビジュアル・コンテンツ (画像、テキスト、録音、またはピクチャーなど)、4) 関連するライセンス資料、ならびに 5) ライセンス・ユース・ドキュメントまたはキー、および付属文書。

- **「環境」**とは、「アプリケーション」の展開可能なインスタンスをいい、意図された用途にかかる「アプリケーション」をサポートするために必要なインフラストラクチャーを含みます。また文脈に応じて、「統合環境」、「テスト環境」、「実稼働前環境」、または「実稼働環境」をいいます。
- **「拡張機能」**とは、お客様の事業要件を支援して、お客様のビジネス・プロセス・フローを実装することで「クラウド・サービス」を拡張し、特定のデータ必要量を管理し、お客様に特定のブランディングを提供するため、お客様、またはその許可された第三者が提供するソフトウェア作成物および構成をいいます。これは、お客様による「クラウド・サービス」の利用をカスタマイズするために作成されるソフトウェア・コード、データベース拡張、スクリプトまたはファイル(「第三者のサービス」またはデータ・ソースへの「統合」を含みます。)を含みますが、これらに限られません。「拡張機能」は、お客様の責任です。
- **「Payment Card Industry (PCI) のアカウント・データ」**とは、クレジットカードに含まれる、またはクレジットカード取引に関する、カード所有者のアカウント情報をいい、主要なデビット・カード、クレジットカード、プリペイド・カード、e-purse、ATM、POS カード(カードフォルダー・データ (CHD) およびセンシティブ・アカウント・データ (SAD) を含みます。)のうち、Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) に定めるセキュリティーおよび取扱ガイドラインの対象となるものを含みます。
- **「第三者のサービス」**とは、「クラウド・サービス」を通じてアクセスする第三者のデータ・サービス、データベース、Web サービス、ソフトウェア、またはその他の第三者のコンテンツをいいます。

6. オーバーライド条件

6.1 データの利用

両当事者間の「クラウド・サービス」基本条件の「コンテンツおよびデータ保護」項にいかなる矛盾する規定があっても、以下の条件が優先します: 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(以下「洞察」といいます。)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、およびオフライン開発の目的でのみ、このデータを使用します。