

## IBM Master Data on Cloud Managed Service

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 Master Data Management (以下「MDM」といいます。) on Cloud Managed サービス (以下「クラウド・サービス」といいます。) は、単一ドメインまたは複数ドメイン (お客様、サプライヤー、場所、製品、サービス・オフリング、アカウント、その他) のマスター・データを管理して、アプリケーションとビジネス・プロセスの有効性を高めます。IBM はインフラストラクチャー (ネットワーク、ストレージおよび計算リソース) を管理し、アプリケーションにフィックスを適用し、IBM ソフトウェア、インフラストラクチャーならびに適用されるセキュリティー管理およびプライバシー管理を維持します。

主要機能には以下が含まれます。

- a. サービス指向アーキテクチャーは、既存のビジネス・プロセスおよび技術アーキテクチャーに MDM を統合するために使用可能な、インテリジェントで事前にパッケージされた Web サービスを通じて機能を提供します。
- b. 「クラウド・サービス」のインターフェースには、HTTPS (アプリケーション・アクセス用)、「Web サービス」および JMS over HTTPS (Cloud IS/MDM 統合へのオンプレミス・アプリケーション用)、ならびに MDM にデータをロードするためのセキュアなファイル・トランスポート・サービスが含まれます。
- c. サポート・チケット・プロセスにより、お客様がカスタマイズした MDM および IS のソリューションならびに「拡張機能」を「クラウド」環境内でお客様が展開する能力。
- d. 「アプリケーション・プログラミング・インターフェース (以下「API」といいます。))」、「Web サービス」、または JMS 経由でこれらのサービスを消費するために、お客様が「クラウド・サービス」について選択した統合方法。
- e. 誰が、どのデータへのアクセスを、いつ要求したかを記録するための完全な監査機能。
- f. ビジネス・プロセス管理機能によりお客様は各種ポリシーを実装し、データ・スチュワードシップおよびデータ・ガバナンスのために複数のステップや複数の役割のワークフローを組むことができます。
- g. Stewardship Center では、ビジネス・ユーザー、データ・スチュワード、および IT チームは、マスター・データ・レコードの潜在的な重複を解決し、コーポレート・ガバナンス・ポリシーに従ってマスター・データを作成することにより、マスター・データの質を共同で向上させることができます。
- h. マッチングと検索のエンジンでは先進的な統計技術を採用して、確率論的または決定論的なオプションによりデータ品質上の問題を自動的に解決して管理します。
- i. 「クラウド・サービス」は、VLAN ベースのシングルテナント環境における厳選したデータセンターでプロビジョンされます。
- j. IBM は、要求を受けて、サポート・チケット・システムにより、アプリケーション・ログ・ファイルを提供します。
- k. IBM は、MDM または Information Server からデータをロードしたり、抽出したりするためのファイル転送を促進するために「セキュアなファイル・トランスポート」サービスを提供します。

#### 1.1 IBM Master Data Management Available Configurations

「クラウド・サービス」の各構成は、以下の特定期間における特定の量のデータ・ボリュームとユーザー操作を処理するためのキャパシティーを表します。キャパシティーに関する記述は、意図された

ワークロードの適切な構成をお客様が選択する際に役立つガイドラインです。実際の結果は、お客様のワークロードの特性により異なる場合があります。

### 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 約 500 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 35 TPS (1 秒あたりの取引件数) という規模が相当します。
- 2TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業記述書に基づいて購入できます。

### 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 約 3,000 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 100 TPS という規模が相当します。
- 5TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業記述書に基づいて購入できます。

### 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 約 5,000 万件の関係者個人レコードおよび定常状態での使用における 250 TPS という規模が相当します。
- 10TB の「オブジェクト・ストレージ」が提供されます。追加のストレージ使用許諾を別個の作業記述書に基づいて購入できます。

## 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:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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。

### 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による誤り、またはお客様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 追加の除外事項

上記の「ダウンタイム」の除外事項に加えて、SLA クレジットは、お客様の行為に起因する「クラウド・サービス」の中断には適用されません。これには、「クラウド・サービス」の可用性全体に影響を及ぼさない「クラウド・サービス」の個別コンポーネントに関する問題、「クラウド・サービス」の API または機能の不適切な使用、カスタムの「拡張機能」に起因する問題、「VPN サービス」の結果発生した中断、IBM が開始した更新をお客様が実稼働環境に適用しなかったことなどが含まれます。

### 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](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

「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。

- 「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。

### 5.1 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、その時点で VPN のセットアップは開始します。「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。「クラウド・サービス」の営業活動終了に関する IBM 通知を受領後に自動更新が行われた場合、当該更新期間は、現在の更新終了または発表された営業活動終了日のいずれか早期に到来する日に終了します。更新には、見積書に記載されたとおりに年次の値上げが適用されます。「クラウド・サービス」の営業活動終了に関する IBM 通知を受領後に自動更新が行われた場合、当該更新期間は、現在の更新終了または発表された営業活動終了日のいずれか早期に到来する日に終了します。

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す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 クラウド・サービスの環境の更新

#### 保守

月次保守時間枠内のインストールについて、「クラウド・サービス」の「重要」および「軽微」の更新ならびにパッチまたはそのいずれかを評価します。保守時間枠の 2 週間前に、IBM は、適用される「重要」および「軽微」の更新リストを、当該更新に関する簡単な説明と共に公開します。この保守時間枠中、お客様は「クラウド・サービス」を利用できません。保守時間枠は最大 8 時間続き、一般的には毎月最終土曜日に設定されます。

お客様は、お客様のすべての「拡張機能」に関するテストおよび互換性、ならびに提案される更新と共に「クラウド・サービス」のお客様固有の使用について責任を負います。

お客様は、通知を受けた後で、「重要」および「軽微」の更新を延期するよう要求できます。IBM は商業的に合理的な努力を払って、お客様と更新の実装を調整します。「重要」更新の延期要求は最初の通知から 30 日以内に行う必要があり、「軽微」更新の延期要求は最初の通知から 7 日以内に行う必要があります。お客様は、IBM が「重要」更新を最初の通知から 6 か月以内に展開すること、および「軽微」更新を通知から 45 日以内に展開することを了承し、それに同意します。お客様が、IBM が開始した更新を「クラウド・サービス」に移すことができない場合、追加の月額料金が発生する可能性があります。

### 緊急時保守

「重要」および「軽微」の更新に加えて、IBM は、重要な脆弱性または規制要件に対処するためには緊急時環境更新が必要であり、定期保守時間枠まで待てないと判断する場合があります。この場合には、IBM はお客様への事前通知なく、任意の時点で環境を更新できます。

## 7.3 LDAP ディレクトリー

独立型 LDAP 構成が、「クラウド・サービス」の一部として含まれています。さらに、IBM はお客様のオンプレミスの「アクティブ・ディレクトリー」と統合する機能を提供します。オンプレミスの「アクティブ・ディレクトリー」に関する以下の同期オプションは、プロビジョニングが完了し、環境がお客様に引き渡された後、要求を受けて実装することができます。

- a. オンプレミスのお客様の LDAP に再複製する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証:
  - (1) 1 つの「アクティブ・ディレクトリー」サーバーに対するサポート
  - (2) お客様のドメインにある「クラウド・サービス」で(読み取り専用)ドメイン・コントローラーを提供する
  - (3) お客様はすべてのエンド・ユーザーのクラウド環境へのアクセス(グループ、ID、アクセス)を管理する
  - (4) お客様に対する完全な管理者権限
- b. (お客様のドメインではない)お客様がユーザーを管理する「クラウド・サービス」の LDAP サーバーの認証
- c. 認証のためにオンプレミスのお客様のドメイン・コントローラーへポイントする
  - (1) パフォーマンスへの影響の可能性
  - (2) セッションの有効期間の認証
  - (3) 必要に応じた、SAML 認証の実行

別途引用されたその他の構成(例:「クラウド・サービス」への LDAP ファイル・ディレクトリーの手動またはスクリプトによる引用。MS フェデレーション・サービス、その他を含むフェデレーション・オプション)。

## 7.4 バックアップおよびリストア

定期設定されたファイル・システム・バックアップ(推奨ファイル)および定期(日次/週次/月次)データベース・バックアップが行われます。定期的に、バックアップ・ファイルは IBM Cloud Object Storage にアーカイブされ、最大 28 日間保持されます。お客様は毎月 2 回のバックアップ復元を実行できます。別個の「作業指示書」に基づき、追加料金で、追加の復元または毎日 1 回を上回る頻度のシステム・バックアップを実行できます。「スナップショット・バックアップ」は行われません。

## 7.5 仮想プライベート・ネットワーク (VPN)

お客様は、安全に「クラウド・サービス」へ接続するためにソフトウェア VPN 接続の利用を選択することができます。

- a. 本「クラウド・サービス」の一部として、1 つの VPN エンドポイント(ゲートウェイ)が構成されます。追加のエンドポイントについて別途見積もりを取ることができ、追加のサービス契約により追加可能です。
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity サービスでは、Site-to-Site IPsec VPN テクノロジーを使用します。

## 7.6 第三者の Web サイトおよびその他のサービス

「クラウド・サービス」には、「第三者のサービス」との統合、それらへのリンクを含むか、それらにアクセスするために使用することができます。「第三者サービス」へのアクセスは、特定物として「現状有姿」で提供され、**権原の保証、第三者の権利の非侵害または非抵触、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、明示もしくは黙示のいかなる保証もされません。**

お客様は、「第三者のサービス」にアクセスし、またはこれを使用するために、第三者と別途契約を締結し、これを遵守する責任を負います。IBM は、「クラウド・サービス」においてこのオフオファリングに基づきかかる「第三者のサービス」を提供しません。お客様が別途取引において IBM からかかる「第三者のサービス」を別途取得することができる範囲を除き、IBM は、かかる別途契約の当事者ではありません。本契約の明示的な条件として、お客様は、「クラウド・サービス」と併せてかかるサービスを使用することを希望する範囲で、かかる別途契約の条件を遵守することに同意するものとします。お客様自ら、「クラウド・サービス」ユーザーまたはエンド・ユーザーが、「クラウド・サービス」にリンクされた、または「クラウド・サービス」からアクセス可能なかかる第三者のサービスへの「コンテンツ」の伝送に同意する場合、お客様、「クラウド・サービス」ユーザーおよびエンド・ユーザーは、コンテンツの当該伝送を可能にする同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる対話は、お客様と「第三者のサービス」を提供する第三者の間でのみ行われるとみなされるものとします。

外部の第三者からのインバウンド接続は認められません。

## 7.7 利用の制限および限度

LDAP、MDM、Business Process Manager (以下「BPM」といいます。)および Information Server のプログラマチック・インターフェースおよびクライアント・ユーザー・インターフェースについては、以下のとおり、「クラウド・サービス」が制限されます。

- a. 「ユーザー・インターフェース」機能は、LDAP、Information Server、MDM、および BPM ユーザー機能への HTTPS アクセスに制限されます。
- b. IBM は、本「クラウド・サービス」の一部として、MDM、BPM および Information Server のいずれの開発ツールへのアクセスも、それらに対するインターフェースも提供しません。IBM は、MDM、BPM および Information Server のカスタマイズ(開発作成物を含みます。)を、サポート・チケット・サービスにより管理対象環境へ展開する機能をお客様に提供します。
- c. IBM は、MDM、WebSphere Application Server、BPM、Information Server、LDAP、または DB2 向けの個別のサーバー、OS レベル、およびアプリケーション管理コンソールへの直接アクセスを提供しません。
- d. インバウンドおよびアウトバウンドの JMS インターフェース・アクセスは、MDM および Information Server の両方に対する HTTPS プロトコル上での実行に制限されます。その他のプロトコル、インターフェース、またはコネクタに対するサポートを評価することはできますが、追加のサービス契約が必要です。
- e. 「MDM Web サービス」のインターフェースは、HTTPS プロトコル上での実行に制限されます。

### 7.7.1 Business Process Manager

「クラウド・サービス」には、IBM Business Process Manager 機能が含まれます。IBM Process Server および IBM Process Center の使用は、「マスター・データ・ガバナンス・プロセス」および「マスター・データ・スチュワードシップ・プロセス」のみに限られます。「マスター・データに関するガバナンスとスチュワードシップのプロセス」は、マスター・データの同期のためのみに、当該のマスター・データの品質に関する決定事項をその他のシステムへ渡すことができます。

### 7.7.2 Information Server

「クラウド・サービス」には、IBM Information Server の機能が含まれています。「クラウド・サービス」における Information Server の使用は、「マスター・データ管理」の各種プロセスおよび「マスター・データ管理」に関連するデータのサポートに限られます。さらに、提供される Information Server サービスは、使用されている Data Stage、Information Governance Catalog および Quality Stage の機能に制限されます。

## 7.8 災害復旧

お客様の実稼働データを復元するための災害復旧の達成目標は、14 暦日になります。

## 7.9 お客様の義務

- a. お客様は、クライアント・エンタープライズ・ネットワーク、VPN およびセキュリティー要件について知識のある、技術に関する単一の連絡先を提供します。
- b. お客様は、「仮想プライベート・ネットワーク (以下「VPN」といいます。)」のアンケートに記入し、注文を行った日 (以下「注文日」といいます。) から 60 日以内に返却して IBM のレビューを受けます。お客様が「注文日」から 60 日以内に必要な VPN アンケートを IBM に提供しなかった場合、IBM は、VPN アンケート情報を入手するため、お客様に引き続き連絡を取ります。記入済みの VPN アンケートが IBM に提供されると、IBM は、環境の VPN 構成の完了後にプロビジョニングの詳細についてお客様に通知します。これには数日を要する場合があります。
- c. お客様は、セキュリティーとネットワークを担当する管理者が、VPN 構成の構成および評価フェーズ中に、VPN セットアップを完了するために IBM と協力すべく対応できる状態にあることを確認します。
- d. お客様は、VPN 用に使用されるお客様のサイトにおける、ハードウェアおよびソフトウェアのあらゆる管理、保守、修正、構成およびテストに対して責任を負います。
- e. お客様は、実装中に VPN 構成を検証するためのユーザー受け入れテストに対して責任を負います。
- f. お客様は、オンライン問題報告システム経由で VPN 構成に必要な変更を通知します。
- g. お客様は、LDAP のユーザーおよびグループが、お客様が展開したいいずれかの MDM アプリケーション・ソリューションに関係している場合には、すべての当該ユーザーおよびグループの定義、セットアップおよび保守に対して責任を負います。

## 7.10 お客様が提供する資料

お客様が IBM に対して、お客様または第三者のドライバー、ならびにお客様が IBM にお客様の「クラウド・サービス」環境で使用するように依頼する jar ファイル、ライセンス・ファイル、構成ファイル、CBA およびその他の資料または資産 (「お客様が提供する資料」と総称します。) を提供する場合は、お客様はここに、お客様の該当する知的財産権に基づいて、お客様に「クラウド・サービス」を提供するためにのみ「お客様が提供する資料」を使用するための、支払い済み、非独占的、譲渡不能、全世界的、かつ制限付きの使用権 (再使用権を許諾する権利は含まれません。) を IBM に許諾します。IBM は、かかる「お客様が提供する資料」を使用するか否かについて独自に判断し、理由を問わず、独自の裁量により随時「お客様が提供する資料」の使用を中止することができます。お客様は、(a) お客様が「お客様が提供する資料」を IBM に供与するために必要な権利を有していること、(b) IBM が、お客様に「クラウド・サービス」を提供する際に「お客様が提供する資料」を合法的に使用できること、および (c) 「お客様が提供する資料」には有害なコードが含まれていないことを継続的に表明し、保証します。お客様は、IBM に「お客様が提供する資料」の使用を認める権利を喪失したか、または「お客様が提供する資料」に有害なコードが含まれていることに気付いた場合は、速やかに IBM に通知するものとします。

お客様は、以下のことを了承します。(a) IBM は、「クラウド・サービス」内で「お客様が提供する資料」が機能することを保証しないこと、(b) 「お客様が提供する資料」により、IBM による (1) 「クラウド・サービス」に関連する表明および保証、または (2) 「クラウド・サービス」の「サービス・レベル・アグリーメント (SLA)」を達成する IBM の能力が阻害される場合は、IBM はお客様に対する責任を負わないこと。

## 7.11 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」の使用において提供されるコンテンツであり、「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。お客様は、かかる第三者の請負業者にこれらの条件を守らせる責任を負います。

- 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、ウィルス、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、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。必要な研修や教育支援は、お客様が費用を負担します。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は、IBM と IBM の関連会社間のものである場合を除き、お客様が費用を負担します。IBM は、お客様の要求を受けてお客様にかかる研修を追加料金で提供します。
  - (7) お客様、またはお客様のライセンサーは、「クラウド・サービス」でホストするために IBM に提供される「拡張機能」のあらゆる権利、権原、および権益またはライセンスを保持します。お客様は、「クラウド・サービス」でホストするためにお客様が「お客様の拡張機能」を IBM に提供するために必要なすべての権利を有していること、さらに「お客様の拡張機能」および「クラウド・サービス」を用いた IBM によるホスティングのいずれも、第三者の特許もしくは著作権を侵害していないことを、IBM に対して表明し保証します。
  - (8) お客様は、全世界にわたる無償で支払い済みの取り消し可能かつ再使用許諾可能なベースで、「機能拡張」に対するすべての権利およびライセンスを IBM に付与し、また IBM や IBM の従契約者が「拡張機能」をホストし、その他の方法で自らの義務を遂行するために必要な、すべての「拡張機能」に対する「必要な同意」を速やかに取得し、有効な状態に維持することに同意します。要求に応じて、お客様は、かかる権利、ライセンス、または「必要な同意」の証拠を IBM に提供するものとしします。お客様がかかる権利、ライセンス、または「必要な同意」を速やかに取得し IBM に提供できないことにより、IBM の義務遂行に影響を及ぼす限りにおいて、IBM はかかる義務から免責されるものとしします。本項において、「必要な同意」とは、「拡張機能」のプロバイダー、ライセンサーまたは所有者の所有権または知的財産権を侵害することなく、本「サービス記述書」の遂行上必要な範囲でのみ「拡張機能」に電子



的その他の形式で、アクセスし、これを使用し、改変(二次的著作物の作成を含みます。)するための権利または使用許諾を IBM およびその従契約者に付与するために必要な同意、使用許諾または承認を意味します。

- (9) お客様は、「拡張機能」を通じてお客様により導入されるコード、データおよびその他の作成物がセキュリティー・リスクを高めたりしないことや、本「サービス記述書」に対する修正や補足を通じて IBM が明確に同意する場合を除き、追加的な認定要件を必要としないことを保証します。上記のいずれも制限することなく、お客様は以下を行うものとし、(a) すべての「拡張機能」について Web アプリケーションや静的コードの脆弱性スキャンを実行し、さらに (b) 「拡張機能」に含まれる、または「拡張機能」に関連して提供される脆弱性スキャンによって特定されたエクスポージャーの存在を書面により IBM に開示するものとし、
  - b. お客様は、すべての環境で「拡張機能」をテスト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。

## 7.12 パフォーマンス・テスト

お客様は、「クラウド・サービス」が「拡張機能」によって修正され、「第三者のサービス」およびお客様のその他のアプリケーションと統合されることを了承します。その結果、IBM は、パフォーマンスおよび応答時間を保証することはできず、また単独で責任を負うものではありません。お客様は、お客様が通常の事業活動に使用するため、お客様が何らかの形でその顧客にサービスを提供する際に使用するため、およびお客様が収益確保を支援する際に使用するため、またはそのいずれかのために、「クラウド・サービス環境」の発動前後に一部または全部のパフォーマンス・テストを実行する責任を負います。IBM は、サポート・サービスの一環として、パフォーマンスの問題解決について合理的な支援をお客様に提供します。

## 7.13 定義

- a. 「**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、お客様に特定の統合処理を提供するため、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。
- b. 「**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、Web サイト、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。
- c. 「**重要**」とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「拡張機能」およびデータ修復が必要であると合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは MDM/BPM/IS/IS の重要なバージョンアップなどがその一例になります。
- d. 「**軽微**」とは、IBM が、互換性を保証するのにお客様の「拡張機能」およびデータ修復は必要ではないと合理的に判断する、保守更新として定義されています。オペレーティング・システムまたは MDM/BPM/IS/IS 製品パッチの軽微な更新などがその一例になります。