

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

ご利用条件(以下、「ToU」といいます。)は、本「IBM ご利用条件 - SaaS 特定オフリング条件」(以下、「SaaS 特定オフリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 - 一般条件」(以下、「一般条件」といいます。)という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」には、該当する「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」(以下、「本契約」といいます。)が適用され、これらと「ToU」と合わせて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 関連する IBM プログラム

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery のサービスには、関連する IBM プログラムのサブスクリプション & サポートは含まれません。お客様は、IBM プログラムについて適用可能な (1) ライセンス資格、および (2) サブスクリプション & サポートを予め取得していることを表明するものとします。「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の間、IBM プログラムの「サブスクリプション & サポート」を受けるためには、お客様は IBM プログラムの最新の「サブスクリプション & サポート」を維持する必要があります。本契約の期間中、「取引文書」に記載された「IBM SaaS」の各「インスタンス」では、「IBM サポート・ライフサイクル」文書に、その時点で利用可能な標準サポートが付帯するものとして定義された「IBM プログラム」のサポート対象バージョンのみを使用することができます。

2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. 「インスタンス」は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」へのアクセスを意味します。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な使用許諾を取得する必要があります。

- b. 「コネクション」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「コネクション」とは、「IBM SaaS」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「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」に接続しているか、または接続する「コネクション」の総数をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。

3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

3.1 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。

4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に文書化されるとおりに、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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少なくとも90日前に書面により更新しないことを通知する場合を除き、期間満了となる「IBM SaaS」サブスクリプション期間は、初期サブスクリプション期間と同一期間、同一料金および同一請求頻度で、自動更新されます。

継続使用の場合は、「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」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。

5. テクニカル・サポート

IBM が「IBM SaaS」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知後、「IBM SaaS」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 がかかる「テクニカル・サポート」の一環として提供する拡張、更新、およびその他資料は、「IBM SaaS」の一部とみなされ、この「ToU」が適用されるものとします。「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」に含まれ、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。

利用可能時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook に記載されています。

「IBM SaaS」のサポート・チケットの追跡には、以下の重要度が使用されます。

重要度	重要度の定義
1	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 実稼働「インスタンス」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。 ● お客様の AP/GL フィールドによりファイルまたは期待された結果が生成されず、回避策がなければ請求書の支払いを行う機能に影響が及ぶ。
2	<p>著しい事業影響問題には以下が含まれます。</p> <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。 ● 請求書読み取り機が作動しない。 ● 請求書承認ワークフローが設計通りに機能しない。 ● 請求書が設計通りに割り当てられない。

重要度	重要度の定義
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。
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。 ● レポート・ジョブのスケジュール設定方法。

6. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

6.1 第三者の Web サイトおよびサービス

お客様または「IBM SaaS」ユーザーが、「IBM SaaS」オファリングにリンクされた、または「IBM SaaS」オファリングからアクセス可能な、第三者の Web サイトまたはその他のサービスに「コンテンツ」を送信する場合、お客様および「IBM SaaS」ユーザーは「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、第三者の Web サイトまたはサービスと、お客様の間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。

6.2 セーフ・ハーバー原則の遵守

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保管に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」に従うものとします。「セーフ・ハーバー」の詳細および IBM の認証宣言は、<http://www.export.gov/safeharbor/> でご覧いただけます。

6.3 データ

6.3.1 収集

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」の利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、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を収集するため行うものです。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います。

6.3.2 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す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、「IBM SaaS」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 - スイス間のセーフ・ハーバーの枠組み」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。関連会社が締結した場合であっても、かかる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、本契約の条件に基づいて、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。

6.4 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所に基きます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

6.5 IBM SaaS 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、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」のセキュリティー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お客様は了承し、同意するものとします。

「IBM SaaS」を解約または終了する前に、お客様は「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」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。

6.6 ダウン時間

「IBM SaaS」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、「お客様サポート」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「IBM SaaS」を利用できたり、できなかつたりします。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。

6.7 追加のサービス

6.7.1 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、「IBM SaaS」の「関連する」IBM プログラムのバージョンに関して、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、「IBM SaaS」の各「インスタンス」を「関連する 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。

6.7.2 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。

6.8 お客様が提供する認証

「IBM SaaS」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の URL を使用するよう構成されます。お客様が「IBM SaaS」に対してお客様のインターネット URL を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、お客様はすべての責任を負い、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「IBM SaaS」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。

6.9 災害復旧

大規模なシステムの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」または「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、お客様が少なくとも 1 つの「非実稼働インスタンス」を購入している場合にのみ適用されます。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」または「コネクション」について、「目標復旧時間」を 72 時間、「目標復旧時点」を 24 時間として、お客様の「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行し、商業的に合理的な努力を払って災害復旧を実施します。

6.10 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery および Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode に関する制限

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery オファリングのインフラストラクチャーは、以下をサポートするように構成されています。

- RFP、RFI、RFQ、または購買者調査イベントを実行する「コンカレント・ユーザー」300 人
- 英語によるリバース・オークションおよび英語によるフォワード・オークションを実行する「コンカレント・ユーザー」270 人
- 日本語またはオランダ語によるリバース・オークションまたはフォワード・オークションを実行する「コンカレント・ユーザー」60 人

「コンカレント・ユーザー」とは、同時にシステムにログオンし、アクティブな状態にあるユーザーと定義されます。システムは、さまざまな要因に応じて、追加の「コンカレント・ユーザー」の数量を処理するように構成することができます。さらなる使用量をサポートするためには、追加のインフラストラクチャー・リソースが必要になる場合があります。

ソーシング・システムがデータを Tenders Electronic Daily (TED) のサイトに送信する Official Journal of the European Union (OJEU) 機能をお客様が利用する場合、お客様は、OJEU への申込みおよび GAMMA テストに合格することにつき、責任を負うものとします。データの伝送は、お客様とその第三者の Web サイト間でのみ行うものとします。IBM は、かかる第三者の Web サイトまたはサービスに関していかなる保証または表明も行いません。IBM はまた、かかる第三者の Web サイトまたはサービスについていかなる責任も負いません。

別紙 A

1. IBM SaaS の概要

使用可能な「IBM SaaS」 オファリングは次のとおりです。

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

お客様には、お客様に使用許諾されたソフトウェア (実稼働サーバー、実稼働ストレージを含みます。) の実行、使用、およびアクセス、ならびに実稼働サーバーとインターネット間の接続に関連して、「マネージド・クラウド・デリバリー・サービス」が提供されます。追加のインスタンスがお客様の「取引文書」に記載されている場合、IBM はオプションの非実稼働アプリケーション・プラットフォーム (以下に記載) を提供する場合があります。IBM は、お客様の「取引文書」に記載された使用許諾対象のソフトウェアについて「マネージド・クラウド・デリバリー・サービス」を提供するために必要な装置を統合、セットアップ、および構成します。「マネージド・クラウド・デリバリー・サービス」には、データ移行は含まれておらず、要求があった場合に、タイム・アンド・マテリアル見積ベースで実行されます。さらに、IBM は、「マネージド・クラウド・デリバリー・サービス」を実行および維持管理するために必要な範囲で必要なすべてのハードウェアやソフトウェア、遠隔通信関連のハードウェアやソフトウェア、セキュリティ・ソフトウェア、およびその他のソフトウェアを提供し、維持管理します。「許可ユーザー」は、インターネット接続と最新の Web ブラウザーを備えたコンピューターを使用して、公表されたインターネット URL でソフトウェアにアクセスすることができます (その仕様は、マネージド・アプリケーションが起動される時に決定されます)。

非実稼働アプリケーションは、実稼働アプリケーション・プラットフォームとは別のアプリケーション開発になります。非実稼働アプリケーション・プラットフォームは、IBM の裁量により、実稼働アプリケーション・プラットフォームとは異なる施設に装備される場合があります。非実稼働アプリケーション・プラットフォームは主に、お客様の裁量により、テスト、ステージング、研修、または QA 向けのプラットフォームとして使用されることを意図しています。

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

「IBM SaaS」は、構成に追加サーバーを追加することにより、標準のサーバー構成を超えるキャパシティの必要量を増強する機能を提供します。

3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator は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。

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection は、お客様のネットワークのエンドポイントと Emptoris SaaS Hosting の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 Virtual Private Network Connection 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。

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database は、お客様の「取引文書」に記載されている場合には、以下の「IBM SaaS」オファリングに対する暗号鍵を用いた、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 Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

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 Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery、IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery、および IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery 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。

お客様がデータの暗号化を希望する各実稼働「インスタンス」および「非実稼働インスタンス」に対して、お客様は IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB の「インスタンス」を購入する必要があります。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。) を提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この SLA が適用されます。開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、SLA が、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

1. 定義

- a. **「可用性クレジット」** - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「IBM SaaS」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. **「請求」** - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に SLA が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. **「契約月」** - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. **「ダウン時間」** - 「IBM SaaS」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる点で「IBM SaaS」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「IBM SaaS」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - 保守のための定期的な停止または発表された停止。
 - IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
 - お客様または第三者のアプリケーション、機器、またはデータの不具合。
 - 「IBM SaaS」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームをお客様が満たさない場合。
 - IBM が、「お客様」または「お客様」に代わる第三者が IBM に提供した設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. **「事象」** - SLA が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様による「IBM SaaS」の利用に影響を与えたことをお客様が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「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、「可用性クレジット」に対する「請求」を、「請求」が生じた「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。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能なもっとも高い「可用性クレジット」を、下表のとおり、各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 「一括サービス」(個別の「IBM SaaS」を組み合わせるパッケージとし、単一料金で販売しているもの) に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「IBM SaaS」に対する月額サブスクリプション料金には基づかないものとします。お客様は、すべての「契約月」において、一括で、1 つの個別の「IBM SaaS」に関する「請求」のみ提出することができます。また、IBM は、すべての「契約月」において、一括で、2 つ以上の「IBM SaaS」に対する「可用性クレジット」に関する責任を負いません。

- e. お客様が、IBM の認定リセラーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を取得した場合で、IBM が「IBM SaaS」および SLA のコミットメントを履行する一義的な責任を負う場合、「可用性クレジット」は、「請求」の対象となる「契約月」において有効な「IBM SaaS」に対するその当時の「レベル別推奨数量割引料金」(以下、「RSVP」といいます。)に基づいて計算され、そこから、50% 割引した額となります。
- f. すべての「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「IBM SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性は次のとおりです。

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「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パーセント)
<99.0%	2%
<97.0%	5%
<95.0%	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数 から、(b)「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、その値を (c)「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」における総「ダウン時間」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: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の「達成したサービス・レベル」につき 2% の「可用性クレジット」
--	---

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、適用されます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版のサービス。
- 非実稼働環境 (テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境を含みますが、これらに限られません)。
- 「IBM SaaS」におけるお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。