

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

ご利用条件(以下、「ToU」といいます。)は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」(以下、「SaaS 特定オファリング条件」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/>)。

相違がある場合には、「SaaS 特定オファリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。「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」は、「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 特定オファリングのご契約条件」(該当する方。以下、「本契約」といいます。)に追加されるものであり、「ToU」と併せて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

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

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

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. 「エンティティ ID」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「エンティティ ID」は固有の ID であり、「IBM SaaS」内における「SaaS」環境においては別の用語(カスタマー ID、パートナー ID、サプライヤー ID、ベンダー ID または EDI ID を含みますがこれらに限られません。)として言及される場合があります。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に規定される課金期間中に、「IBM SaaS」に含まれる「エンティティ ID」の総数をカバーするために十分な使用許諾を取得する必要があります。

本「IBM SaaS」では、「エンティティ ID」は、取引先の事業体の組織構造にかかわらず、取引先の事業体に与えられる固有の ID です。

- b. 「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」へのアクセスです。「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「IBM SaaS」の各「インスタンス」のために十分な使用許諾を取得するものとします。

3. 料金および課金

本オファリングに対する料金は、「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

1 か月に満たない期間の料金は、日割計算によりお客様に請求されます。1 か月に満たない期間の料金は、IBM がお客様に対して「IBM SaaS」へのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残りの日数に基づき計算されます。

3.2 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾の範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のうち 1 つを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」に定めます。

4.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、お客様の IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了することができます。IBM または「IBM ビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されません。

4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権を有するものとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は 90 日前までに、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「IBM SaaS」の解約を要求する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

4.3 更新必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様の IBM 営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中に「IBM SaaS」に対して提供されるテクニカル・サポートは、<https://support.ibmcloud.com> または IBM が提供する後継の URL に定めます。テクニカル・サポートは「IBM SaaS」に含まれ、個別のオファリングとしては提供されるものではありません。

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

6.1 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。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。

6.2 データ収集

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できることを納得し、これに同意します。IBM は、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整を目的として、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこれを行います。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で、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上記目的のために処理できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。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 お客様のゲスト・ユーザー

お客様は、お客様の「ゲスト・ユーザー」に責任を負います。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「IBM SaaS」に関連する請求、b) 「ゲスト・ユーザー」が支払義務を負う料金、または c) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」の誤用。お客様の「ゲスト・ユーザー」は、「IBM SaaS」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上での契約の締結を要求される場合があります。

別紙 A

本「IBM SaaS 仕様」は、注文することができる、およびお客様の「PoE」で使用許諾が確認できる、以下の「IBM SaaS」オファリングが対象です。

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management は、お客様のパートナー・コミュニティを編成するツール、効率的なセルフサービスの分散プロセス、およびパートナー・エンゲージメントに対するモニタリングと可視性を提供します。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「IBM SaaS」にアクセスする、またはお客様の代わりに「IBM SaaS」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。）。サポート対象のインターネット・ブラウザにより、「IBM SaaS」は、お客様の指示で、かかる「ゲスト・ユーザー」にアクティビティを表示し、これに参加する機能を提供して、お客様とのパートナー・エンゲージメントをサポートします。「IBM SaaS」は、「ゲスト・ユーザー」に対し、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を提供します。具体的に言うと、「IBM SaaS」には以下が含まれます。

- a. **パートナー管理**がお客様に提供され、お客様は、お客様のパートナーに送付される招待状により「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」のお客様のインスタンスを登録することができます。お客様には、各パートナーの特性を表示できるパートナー・セントリック・ビューも提供されます。これには、組織、パートナー管理者の連絡先、パートナー・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**が提供され、お客様の各階層に基づくユーザーへの招待状により、「IBM SaaS」に対して、お客様の管理者はその他のユーザーを追加でき、また、「パートナー」の管理者は「パートナー」の組織内のユーザーを追加することができます。
- c. **アクティビティによるエンゲージメント**は、アクティビティの作成、実行、モニタリングに対応したセルフヘルプ・インターフェースを備えています。アクティビティ定義フェーズ中、お客様は、ワークフローを確立し、アクティビティ設計機能を使用したアクティビティの作成により、分散アクティビティに関してパートナーに関与させることができます。
- d. **アクティビティ設計機能**が提供され、アクティビティ定義フェーズでお客様が、お客様固有のビジネス・ニーズに基づき、お客様のパートナー向けに独自の一連のアクティビティを作成できるよう支援します。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。
- e. **パートナー属性**は、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に対して作成され、割り当てることができます。お客様固有の条件（業界、パートナーの規模、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できます。パートナー属性は、参加招待を検討すべき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も使用します。
- f. **アクティビティ・ロールアウト**は、お客様のパートナーに新規アクティビティを導入する際にお客様が使用します。このアクティビティ・ロールにより、お客様は、対象アクティビティの名前の設定、アクティビティに参加するパートナーのグループの選択、アクティビティの期間の決定、アクティビティの進捗に基づいてパートナーと行うチェックポイントの確立などが可能になります。
- g. **パートナー・インターフェース**により、セルフサービス・インターフェースを通じた、パートナーのアクティビティへの参加が可能になります。このセルフサービス・インターフェースは、アク

ティビティへの参加のために選ばれたパートナー、および新規アクティビティの通知を受けたパートナーが、アクティビティ定義フェーズ中にお客様が概説した手順に従って参加できるようにします。

- h. **アクティビティ・モニタリング**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画面を通じて、アクティビティの進捗を監視できます。集合ベースでお客様のパートナーに、ワークフローに関して成功、遅延、障害を表示できます。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。
- i. **アクティビティ承認**をお客様は利用できます。また、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とお客様が指定したアクティビティに関して、各手順をレビューできます。
- j. **セキュアで柔軟なインフラストラクチャー**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、IBM MRM 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。IBM MRM 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。
- k. **ファイル共有**が利用可能で、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ために、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。お客様およびお客様のパートナーのファイル容量は、合わせて 750 GB に制限されます。
- l. **テストおよび改善**は、(a) お客様による「IBM SaaS」の利用に関する匿名のデータ、総計のデータおよび要約のデータを蓄積して分析する、(b) 報告書、研究論文、分析、ならびに前記の蓄積および分析の結果によるその他の研究物（以下、総称して「蓄積データ」といいます。）を作成する、および (c) 最大 180 日間、IBM 製品の品質をテストして改善するためだけに、「IBM SaaS」環境内で非実稼働サーバーにお客様のデータをコピーするという選択肢を IBM に与えるものです。IBM は、「蓄積データ」に対するすべての権利を保持するものとします。

2. オプション・サービス

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** オファリングは、仮想 LAN 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。
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** オファリングは、所定の延長期間にわたってお客様のデータを保持するオプションをお客様に提供します。データが保持される期間は、1 年単位で延長できます。データ保持の総延長期間は、お客様の「PoE」に記載されたとおりに取得される本オプション・サービスの「インスタンス」の数により異なります。

3. IBM SaaS の制限

「IBM SaaS」は以下を含みません。

- a. お客様または「IBM SaaS 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」を送信する際に使用する、第三者の Web サイトのうち、「IBM SaaS」にリンクされるか、または「IBM SaaS」によりアクセス可能となるもの。
- b. IBM が「IBM SaaS」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責任の履行が含まれますが、これらに限られません。当該のお客様の責任は、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「IBM SaaS ユーザー」に、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「IBM SaaS 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「IBM SaaS」を利用できる者の管理を徹底させる責任を負います。

別紙 B

IBM は、「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。) を提供します。お客様は、SLA が、お客様に対する保証とならないことを了承します。

1. 定義

- a. 「可用性クレジット」とは、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相殺する形で適用されます。
- b. 「請求」とは、SLA に基づいて、お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. 「契約月」とは、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」とは、「IBM SaaS」のための実稼働システム処理が停止し、許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「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。
 - 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等)。
 - お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - 「サービス」にアクセスするための必要な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の要件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 に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. 「事象」とは、「サービス・レベル」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。
- f. 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット (以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。) 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詳細情報を提供し、「事象」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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刻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「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「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. 各「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

可用性 (「契約月」中)	「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割合)
<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控除し、それを(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 － 「ダウン時間」500分 = 42,700分 <hr/> 30日の「契約月」における合計 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. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

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