

IBM Emptoris Contract Management on Cloud

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/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オファリング条件」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 特定オファ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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

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. **「許可ユーザー」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「許可ユーザー」とは、「IBM SaaS」へのアクセスを認められた特定の人を意味します。お客様は、「証書 (PoE)」または「取引文書」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・サーバーを介して)、何らかの方法により「IBM SaaS」オファリングにアクセスする「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾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」のための使用許諾は、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」の使用許諾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、「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。

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、「IBM SaaS」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、「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、個別のオファ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をお客様は了承し、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、「IBM SaaS」の各「インスタンス」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。

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」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のみ適用されます。災害復旧は、実稼働「インスタンス」に対してのみ適用されます。IBM は、実稼働「インスタンス」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施します。

6.10 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「IBM SaaS」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。

6.11 使用許諾が不要な場合

「管理ユーザー」は、「IBM SaaS」オファリングに含まれています。お客様は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」の誤用。

別紙 A

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. IBM SaaS の機能

「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。

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「IBM SaaS」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。

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「IBM SaaS」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。

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「IBM SaaS」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。

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「IBM SaaS」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。

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「IBM SaaS」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。

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「IBM SaaS」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。

8. オプション機能

8.1.1 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。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.1.4 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「IBM SaaS」オ

ファ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。

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/> 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」。