

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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。)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、「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、「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・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のうち該当する契約条件(以下「本契約」といいます。)が適用され、これらと「ToU」を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」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

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。お客様は、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)「IBM SaaS」オファリングへのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾をいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「証書(PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. **「エンゲージメント」**は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「IBM SaaS」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。

- c. 「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、「IBM SaaS」の特定の構成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しなければならないものとします。

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、按分にて算定される場合があります。

3.2 リモート・サービス料金

「リモート・サービス」および保守サブスクリプションは、リモートで、または IBM の所在地で提供されます。プロジェクト計画、およびプロジェクト資料は、IBM 所有の文書として、お客様がお客様自身のビジネス活動のためにコピーをして再利用可能な制限のない権利とともに提供されます。IBM は、注文が受理されてから 20 日以内にデリバリー・リソースを割り当て、週次のプロジェクト状況レポートを提供します。リモートで提供される「サービス・エンゲージメント」は、サービス活動の開始から 150 日以内に完了する見込みです。

3.3 検証

お客様は、(i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を確認するために合理的に必要な記録、システム・ツールからの出力を維持し、要求に応じて提供し、お客様の施設にアクセスさせ、ならびに (ii) 必要となる使用許諾を、IBM のその時点で最新の料金ですみやかに注文して支払うほか、当該確認の結果として決定されるその他の料金および債務を、IBM が請求書に記載するとおりに支払うものとします。これらの遵守状況確認義務は、該当する「IBM SaaS」の有効期間中、およびその後の 2 年間有効に存続します。

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」に記述されるとおり、「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、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「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、月単位で継続利用することができます。「IBM SaaS」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。

5. テクニカル・サポート

IBM 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を規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。テクニカル・サポートは「IBM SaaS」で提供されるものであり、個別のオフリングとして利用できるものではありません。「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	目標応答時間	対象応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことにより業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。 注: 重要な問題を解決するために1日24時間週7日の体制でお客様と協力し作業しますが、お客様が当該時間中に作業に取り組む技術リソースを提供することを条件とします。	1時間以内	1日24時間週7日
2	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響がないことを示す。	4営業時間以内	月曜から金曜の営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1営業日以内	月曜から金曜の営業時間

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

6.1 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「IBM SaaS」の利用者として公に言及できることに同意します。

6.2 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、第三者の Web サイト、または「IBM SaaS」オファリングにリンクされた、もしくは「IBM SaaS」オファリングによってアクセス可能にされたその他のサービスにコンテンツを伝送する場合、お客様および「IBM SaaS」ユーザーは、コンテンツのすべて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、当該第三者の 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。

6.3 データ

IBM は「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一部として、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することがあります。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に行うものです。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前述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うものとします。

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、国域を越えてあらゆる「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

理できることに同意するものとします。カナダ、インド、アイルランド、およびアメリカ合衆国。お客様は、IBM が、「IBM SaaS」の提供およびサポート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。欧州経済地域またはスイスの個人データの移転に関し、両当事者またはその関連会社は、選択条項を除いた 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。これらの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、関連会社間の紛争であっても、本契約の条件に基づき、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、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所在地の税金が適用されます。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 バックアップ

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。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た場合には、IBM には当該削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

6.6 IBM SaaS の有効期限

「IBM SaaS」の満了または終了の前に、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、別個の契約に基づいて提供されます。「IBM SaaS」の満了日または終了日から 30 日以内にお客様からサポート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。

6.7 IBM SaaS アップグレード

IBM は、お客様のタイム・ゾーンにおける営業時間中であることを条件とする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「IBM SaaS インスタンス」または非実稼働「IBM SaaS 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。お客様は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support または IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support に対するサブスクリプションについて、スケジュールの可用性に基づき週末のスケジュールリングを要求することができます。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support の加入者は、週末のアップグレード予定期間中のスケジュールリングについて優先されます。

IBM は、「IBM SaaS」の一部として提供された付属ソフトウェアのバージョンに対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」のお客様の各「インスタンス」を当該ソフトウェア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。当該ソフトウェア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(結果として 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。

6.8 データベースのリフレッシュ

IBM は購入された各非実稼働システムを対象に、四半期に 1 度(または「プレミアム・サポート」については四半期に最大 4 度)、実稼働データベース・コンテンツをお客様の非実稼働環境に複製します。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。

6.9 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。

6.10 災害復旧

お客様が「IBM SaaS」の最新のサポート対象バージョンで実行している限り、お客様が少なくとも 1 つの非実稼働環境を購入している場合に、自然災害 (例: 火災、地震、洪水、その他) によって大規模なシステムの中断が発生したときは、目標復旧時間を 72 時間として、お客様の非実稼働環境の 1 つに対してお客様の稼働データを復元するために、商業的に合理的な努力を払うことによって災害復旧を遂行します。これは保証ではなく、サービス・レベル・アグリーメントも一切適用されません。

6.11 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud の「IBM SaaS」のユーザー数をカバーするのに十分な「許可ユーザー」の使用許諾を取得しなければならないものとします。

6.12 使用許諾が不要な場合

管理ユーザー、匿名ユーザー、および外部ユーザーは「IBM SaaS」オファリングに含まれており、個別の「許可ユーザー」の使用許諾は必要ありません。

管理ユーザーは、「IBM SaaS」の管理機能の維持/更新に対して責任を負う者です。これには、テンプレート、調査票、スコアカード、タイプ、通知テンプレートの作成または更新、ユーザー権限、組織、データ・ソース、グループ、役割、ワークフロー、カテゴリー、およびマスター・サプライヤー・レコードの構成が含まれます。管理ユーザーが管理以外の活動を行うには、「許可ユーザー」としての使用許諾が必要です。

匿名ユーザーは、ログインすることができないアカウントであり、ワークフローにおける匿名タスクの権限を定義するためにのみ使用されます。

外部ユーザー (お客様とかかわりがあり、お客様が責任を負う外部の第三者に関連するユーザー) に「IBM SaaS」オファリングへのアクセスが提供される場合があり、評価の閲覧/更新、評価・査定の閲覧/実行、または開発業務における閲覧/参加などの製品機能を使用することができます。

外部ユーザーおよび匿名ユーザーは、「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

1. IBM SaaS の概要

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) は、サプライヤー管理のニーズに応えるサポートを提供する、モジュール形式の拡張が容易なソリューションです。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud には、以下の主要機能が含まれています。

- 「マスター・データ」 – ビジネス・モジュール・プロセス、分析およびレポートにおいて、階層型のサプライヤー、カテゴリー、組織および地域構造を維持することができます。
- 「SLM 360」 – サプライヤー、カテゴリー、組織または地域に関するモジュール情報を提示します。
- 「個人」 – 社内、社外の参加者および利害関係者の連絡先情報を管理することができます。
- 「ユーザーおよびユーザー・グループ」 – 内外のユーザー・アカウントを管理し、ユーザー・アカウントを内外のユーザー・グループ内にクラスタリングすることができます。
- 「許可」 – ユーザーまたはユーザー・グループに対する許可および制限を定義し、アプリケーション内のデータ・オブジェクト、メニューおよびタスクへのアクセス権を付与できるようにします。
- 「フォローアップ・アクション」 – モジュールのプロセスを、他のモジュールの他のビジネス・オブジェクトに基づき開始し、作成したフォローアップの参考資料を維持することができます。

「IBM SaaS」により、お客様は、適用されるプライバシー法の下で個人情報 (PI) とみなされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理することができます。

- 連絡先情報 (名前、住所、電子メール、電話番号、職員 ID、コスト・センター)
- テクニカル ID (ユーザー名、パスワード、IP アドレス、MAC アドレス)

本「IBM SaaS」は、センシティブ個人情報、保護対象の医療情報、またはその他規制を受けるコンテンツなどの特定のセキュリティ要件に則して設計されているものではありません。お客様は、お客様が「IBM SaaS」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「IBM SaaS」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。いかなる場合も、お客様は、保護対象の医療情報を収集、処理、または保存するために「IBM SaaS」を使用することはできません。

「IBM SaaS」では、IBM ネットワークおよびネットワーク・アクセス・ポイントもしくはエンド・ユーザー・マシンとの間のデータ伝送中には、コンテンツが暗号化されます。「IBM SaaS」では、お客様がバージョン 10.1.1 以降の「IBM SaaS」を使用している場合、データ伝送の待機中の静止時に、コンテンツの暗号化が行われます。その他の場合は、お客様が、「IBM SaaS」に追加する前にコンテンツを暗号化する責任を負います。

2. 基本サブスクリプション

以下は、利用可能な「IBM SaaS」として提供されている「IBM SaaS」のサブスクリプション・オプション (以下、それぞれを「基本サブスクリプション」といいます。) に関する記述です。「取引文書」には、購入済みの「基本サブスクリプション」が記載されています。本文書における「IBM SaaS」の参照は、購入した「基本サブスクリプション」に適用されます。

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Supplier Qualification はお客様の組織におけるサプライヤー・ベースのオンボーディングおよび維持における、効率性とデータの正確性のために必要とされるプロセスのために、構造化されたフレームワークを提供します。サプライヤーは、自己のデータをロードおよび更新することができます。調整可能なサプライヤー・プロファイルの定義などのさまざまな機能は、拡張された分析機能とともに、適切なサプライヤーをセグメント化し、識別するタスクを促進します。この機能は以下を提供します。

- サプライヤー登録
新規のサプライヤー登録を作成および管理することができます。このプロセスでは、招待による登録、匿名または社内の即時登録を対象としています。

- サプライヤー消去
新規登録を消去するプロセスです。ユーザーは登録を受け入れるか破棄することができます。受け入れた場合は、新規サプライヤー・レコードが生成可能となります。
- サプライヤーのアセスメント
調査票に情報を提供するため、および更新するために、サプライヤーまたは社内ユーザーのアセスメントを作成および管理する機能を提供します。
- サプライヤーのマスター・データの更新
サプライヤーのマスター・データを更新するため、回答を転送します。
- アセスメント・シリーズ
自動化されたアセスメント・プロセスのために、自動的かつ定期的にあセスメントを作成することができます。
- 回答の重要性
重要な内容や致命的な内容の回答に、特別な注意を促すマークを付けるようにシステムを構成できます。
- 要件ベースの承認
アセスメントの回答に基づいて、サプライヤーについて測定される要件と、考えられる結果のステータスを定義することができます。
- 調査および比較
質問に対する回答に基づいてアセスメントを検索し、その回答について複数のサプライヤーを比較する機能を提供します。
- 質問プール
調査票に使用されたすべての章および質問(テキスト、番号、日付、多肢選択、エンティティの選択、添付の各タイプがあります。)を中枢プールに保管します。
- 調査票の設計
複数の調整可能な調査票を作成できます。特定の章または質問の閲覧あるいは編集を社内ユーザーのみが行えるように制限する機能を備えています。
- 複数言語
複数言語での国際的なサプライヤー・ベース向けの調査票をサポートします。
- 通知
プロセスをサポートするための、招待およびリマインダーの電子メール通知。
- タスク・リスト
タスク・リストとステータスを個別設定します。
- ワークフローおよびタイプ・サポート
認定プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。複数のタイプ機能では、異なるワークフローと通知セットを持つ複数の種類の登録およびアセスメント・プロセスを使用することができます。

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation は、お客様のサプライヤーのパフォーマンスの評価および制御を行う機能を提供します。この機能は以下を提供します。

- パフォーマンス評価
所定の期間を対象として、機能横断的なサプライヤーのパフォーマンスの評価を、カテゴリ別あるいは組織別に、スコアカードに基づいて作成し、管理することができます。

- 反対評価
所定の期間を対象として、サプライヤーの自己評価を、カテゴリ別あるいは組織別に、スコアカードに基づいて作成し、管理することができます。
- 単一/複数評価者
各専門家により重み付けの差が生じる可能性を考慮して、1名または複数名の専門家により評価された基準です。
- 調整
評価者の代わりに調整者を割り当てる機能をイニシエーターに付与します。調整者は、タスクを受けて、割り当てられた基準につき評価者を選択します。
- 役割サポート
アセスメントのイニシエーターが評価者を基準に割り当てる作業を簡素化するために、スコアカード内の特定の基準に関する役割を定義できるようにします。
- 自動回答
基準に関する回答を、外部ソースから入手し、保存されている情報(確かな事実)から導出することができます。
- 評価シリーズ
自動化されたパフォーマンス評価プロセスのために、自動的かつ定期的に評価を生成することができます。
- 評価の公開
所定の1組のユーザーは、評価結果のレビュー、修正のための返送、または分析およびレポートを行うためにかかる結果を公開できるオプションを与えられます。
- 従属スコアカード
複数のスコアカードをリンクすることで、あるスコアカードに基づいたパフォーマンス評価の結果を用いて、別のスコアカードに基づくパフォーマンス評価の基準を回答できるようにします。
- 戦略の重要度
戦略の重要度評価を作成および管理することができます。これにより、簡略化された評価プロセスおよびスコアカードに基づいてサプライヤーの将来的な重要度を評価できるようになります。
- 分析およびレポート
公開されたパフォーマンス評価および戦略的な重要度評価の閲覧と検索ができるようになります。お客様は、詳細な見通しに関するレポート、または複数のパフォーマンス評価の比較に関するレポートを作成できます。
- 基準プール
スコアカードに使用されたすべての章および基準(テキスト、番号および多肢選択の各タイプがあります。)を中枢プールに保管します。
- スコアカードの設計
複数の調整可能なスコアカードを定義でき、章および基準のレベルに行う重みづけを定義する機能を提供します。
- 複数言語
複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。
- 通知
招待およびリマインダーの電子メール通知を送信して、プロセスをサポートします。
- タスク・リスト
タスク・リストとステータスを個別設定します。

- ワークフローおよびタイプ・サポート
評価プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。複数のタイプ機能では、異なるワークフローと通知セットを持つ複数の種類のパフォーマンス評価および戦略的な重要度プロセスを使用することができます。

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification は、既存サプライヤーと潜在的サプライヤーの両方を、サプライヤーの評価結果および戦略的な価値の格付けなどの重要な指標に基づき構造化し、サービス・クラスに分類します。その上で、この分類を、サプライヤー・ポートフォリオのアクティブな開発および向上に関する基準として使用することができます。この機能は以下を提供します。

- サプライヤー区分
カテゴリーや組織の範囲に固有なサプライヤーのクラスを判断するために、サプライヤーの分類を作成および管理することができます。
- 現在の結果
アクティブなサプライヤーの分類には、定義された範囲内でサプライヤーに指定されている現在の分類が表示されます。
- 分析およびレポート
アクティブなサプライヤーの分類の閲覧と検索を行えます。お客様は、分類結果に関するレポートを作成することができます。
- 標準化戦略
そのサプライヤーのさらなるアクションについて、各クラスの戦略を定義します。
- 複数言語
複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。
- タスク・リスト
タスク・リストとステータスを個別設定します。
- ワークフローおよびタイプ・サポート
分類プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。複数のタイプ機能では、異なるワークフローを持つ複数の種類の分類プロセスを使用することができます。

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development には、最適化プロジェクトにおける、計画立案、実装、ならびにアクションおよび活動の管理が含まれています。Supplier Development は、サプライヤーの開発目標を決定し、日付および責任を定め、ならびに持続可能な厳格度システムを使用してその進歩をコントロールする機能を提供します。この機能は以下を提供します。

- 開発アクション
特定の範囲および焦点(サプライヤー、カテゴリー、組織および/または、地域)ならびにスケジュールされている予定時間および実際の時間について、アクションを作成および管理することができます。
- タスク・サポート
アクションを、内外のユーザーに実行させるために割り当てることが可能な、より小さなタスクに分割し、定義づけを行う機能を提供します。
- タスクの実行
内外のユーザーが割り当てられたタスクを実行することができるようになります。

- プロジェクトおよび作業パッケージ
特定の区域に関するすべてのアクションについてのより良好な概要を提供するために、アクションをプロジェクトおよび作業パッケージにグループ分けすることが可能です。
- 分析およびレポート
公開されたプロジェクトおよびアクションの閲覧と検索を行えます。お客様は、プロジェクトの詳細な見通しに関するレポートを作成できます。
- 標準のアクション
あらかじめ定義されたアクションとタスクを作成する機能を提供します。これは、新規のアクションを作成した場合にテンプレートとして使用することができます。
- 通知
プロセスをサポートするための、招待およびリマインダーの電子メール通知
- タスク・リスト
タスク・リストとステータスを個別設定します。
- ワークフローおよびタイプ・サポート
開発プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。複数のタイプ機能では、異なるワークフローと通知セットを持つ複数の種類のアクション・プロセスを使用することができます。

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management は、調達プロセスにおけるサプライヤー関連のリスクを認識させ、制御およびアセスメントを行うための構造化された総合的なプロセスを促進します。包括的なレポート機能および分析機能に自動化された早期警告システムを組み合わせることにより、潜在的なリスクを追跡および認識することができるほか、リスクの回避および軽減を支援するための適切な措置を予防的に発動させることができます。この機能は以下を提供します。

- リスク・アセスメント
サプライヤー、カテゴリー、組織または地域ごとに、対象範囲とするリスク・アセスメントを、リスク・スコアカードに基づいて作成および管理することができます。
- 自動回答
指標に対する回答を、外部ソースから入手し、保存されている情報(確かな事実)に基づいて自動で更新することができます。
- リスク指標
「リスク指数」、「可能性」、「影響」の指数に要約されたリスク・アセスメントの結果を閲覧することができるようになります。
- 公式によるサポート
リスク・アセスメントにおいて、公式を使用して指標から指数を計算する機能を提供します。
- 現在の結果
アクティブなサプライヤーの分類には、定義された範囲内でサプライヤーに指定されている現在の分類が表されます。
- しきい値および強調表示
指標および指数について、ターゲットおよび許容度の上限しきい値と下限しきい値のいずれかまたはその両方を定義する機能を提供します。これらのしきい値に基づいて結果が強調表示されます。
- 分析およびレポート
アクティブ・リスク・アセスメントの閲覧と検索を行えます。お客様は、リスク・アセスメントの結果に関するレポートを作成することができます。

- 指標プール
リスク・スコアカードに使用されたすべての指標 (番号および多肢選択の各タイプがあります。) を中枢プールに保管します。
- スコアカードの設計
複数の調整可能なリスク・スコアカードを定義することができます。
- 複数言語
複数言語で、国際的なユーザー・ベース向けのスコアカードをサポートします。
- タスク・リスト
タスク・リストとステータスを個別設定します。
- ワークフローおよびタイプ・サポート
リスク・プロセスは、ワークフロー・エンジンに基づいて行われます。複数のタイプ機能では、異なるワークフローを持つ複数の種類のリスク・プロセスを使用することができます。

3. オプション機能

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

お客様には、リポジトリに対するアクセスおよび検索、公開タスクの実行および承認、リスク・アラートの受信、レポートの閲覧および実行、ならびに認定アセスメント、パフォーマンス評価、およびサプライヤー開発アクションの閲覧とこれらに対する応答が許可されています。

3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

本フィーチャーは、お客様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。

4. プレミアム・サポート・オフリング

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

このオフリングには、四半期ごとに最大 4 回のデータベースのリフレッシュ、99.7% に引き上げられた「サービス・レベル・アグリーメント」(SLA) の目標、および営業時間中ではなく、週末のアップグレード・スケジューリングが含まれます。

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential の「プレミアム・サポート」では、Accelerated Value Leader (AVL) も提供します。AVL は、IBM の従業員または IBM の従契約者の場合があり、以下の作業を実施します。

- 問題管理
IBM は、定期的なステータス更新を実施し、問題に関するお客様と IBM 間の連絡を促進し、未解決の問題の解決を推進し、作業に関する月次管理レポートを提供します。
- プロアクティブ・サポート
IBM は、「IBM SaaS」で問題が発生するのを低減または防止できるように、「IBM SaaS」に関する指導および支援を提供する担当者を指名するものとします。かかる作業には、以下が含まれますが、これらに限定されません。他のお客様の経験を記載した正式プログラム分析報告書 (APAR といいます) に対してお客様の注意を喚起し、お客様の環境についてアップグレードなどの変更が提案される場合は、リスク軽減プランの策定を支援し、製品のライフサイクルおよび保守計画の立案に参加し、定期的なレポートを提供する。
- スキルの共有
IBM は、上級技術専門家によるブリーフィングに招待し、技術情報を早めに入手できるようにすることで、「IBM SaaS」に関連するお客様のスキル開発を促進します。

お客様は以下を行うものとします。

- サポート・チケットの情報、更新、修正の受領および配布、未解決のサポート・チケットの優先順位付け、ならびに支援を要求するために IBM に連絡する前に「インシデント」のステータス・レポートを確認する責任を負う「1次連絡先」を指名する。
- 「IBM SaaS」の開始時に、「1次連絡先」の詳細な連絡先情報を通知し、「1次連絡先」の変更を、30日前に AVL を通じて書面で IBM に通知する。
- AVL が主催する電話会議に参加する。

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

このオファリングには、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support のすべての特徴と共に、以下が含まれます。

- リモートから提供される年次ヘルス・チェック・サービス
IBM は、「IBM SaaS」のお客様の構成、導入、および使用に関するヘルス・チェック評価を提供します。この評価には、「IBM SaaS」の使用にかかわる、改善のための知見および推奨が含まれます。このサービスの一部として、IBM は、お客様の実装に関する元の資料を見直し、すべての未決の APAR を見直し、エンド・ユーザーにインタビューを行い、「IBM SaaS」のお客様の構成を見直し、各モジュール用の統合およびカスタムについて評価を行い、分析レポートを提供するとともに、改善のための知見、観察および推奨を提供します。
- リモートから提供されるアップグレード・サービス
IBM は、バージョン 10.0 以降の「IBM SaaS」を使用しているお客様に対して、同一バージョンの以降のリリースへのアップグレード・サービスを提供します。お客様は、非実稼働環境の「IBM SaaS」に加入し、すべての新規リリース文書を読み、アップグレード・プロジェクト計画を作成して自ら管理し、アップグレードされる「IBM SaaS」について適切な「サポート・チケット」を提出しなければなりません。IBM は、お客様のプロジェクトおよびユーザー研修プランに関するガイダンス、「IBM SaaS」の構成ファイルのレビューおよび管理、新機能のレビュー、ならびにアップグレードのテストに関するガイダンスをお客様に提供します。
- 四半期ごとのビジネス・レビュー
IBM は、お客様と共に、お客様の「IBM SaaS」を精査します。これには、お客様の選択、現在の措置、問題、および将来の計画が含まれます。
- 週末のアップグレード・スケジューリングの優先権
お客様は、お客様および IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support を購入している他のお客様のために確保された時間に実施される、週末のアップグレード・スケジューリングについて優先されます。

5. リモートで提供されるサービス

IBM が「サービス・エンゲージメント」を提供するために、お客様は以下を行います。

- 「IBM SaaS」に関連するすべての通信の宛先となる、および「IBM SaaS」に関するすべての事柄についてお客様の代理人を務める権限を有する、お客様の連絡担当者を指名すること。「IBM SaaS」に参加する IBM およびすべてのお客様の部門の間の窓口として機能すること。プロジェクト状況会議に参加し、IBM の要求から 3 営業日以内に情報、データ、および意思決定を取得して提供すること。お客様の組織内で必要に応じて「IBM SaaS」に関する問題の解決およびエスカレーションを促進すること。
- お客様の「IBM SaaS」へのアクセスを IBM に提供すること。
- お客様のタスクおよび活動を完了するために協力すること。
- これらの「サービス」が、1つの要件セットで、ソフトウェアを実装する 1つのビジネス領域をサポートできるように設計されていることを了承し、これに同意すること。「IBM SaaS」は複数のビジネス領域に対する導入をサポートしますが、領域を追加する場合は、追加の「サービス・エンゲージメント」が必要になる場合があります。

- 購入した「サービス・エンゲージメント」に関連するお客様のビジネス要件を提供すること。
- テスト計画、対応するテスト・スクリプト、および関連データの開発ならびに実装に対して責任を負うこと。
- エンド・ユーザーのビジネス手順の開発、ならびにイネーブルメント・サービスの開発およびエンド・ユーザーへのその提供に対して責任を負うこと。
- その作業が、「サービス」を提供する IBM の能力に影響を及ぼす可能性のある第三者を従事させる前に IBM と協議すること、当該第三者の管理および実行に対して責任を負うこと。

5.1 サービス・エンゲージメント

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM は、「IBM SaaS」用のお客様の管理者にイネーブルメント・サービスを提供します。これには、管理機能の機能上の見直し、ベスト・プラクティスに関する協議、テスト・サイトでの管理機能を実行する実践的な経験、およびイネーブルメント・セッションの過程で行われる特定のお客様の疑問への応答が含まれます。各イネーブルメント・セッションの期間は 1 日で、お客様の要求に応じて、選択できる 5 つの特定の「IBM SaaS」オファリングのうち 1 つを対象とします。IBM は、イネーブルメント・セッションで、お客様が選択したオプション「IBM SaaS」の機能についてイネーブルメント・ワークショップを実施します。テーマには以下が含まれます。選択されたモジュールに関連する機能、モジュール・コンポーネントの構成手順、「IBM SaaS」の機能を使用する際の重要な業務上の考慮事項、「IBM SaaS」の機能に関連する管理の構成要素（組織、ユーザー、およびカテゴリーなど）。ワークショップには、機能の概要、およびお客様のユーザー向けの「IBM SaaS」の習熟を目指すハンズオン・トレーニングが含まれます。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement を購入して、本サービスと同時に完了するか、本サービスが提供される前に完了しなければなりません。

5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management の認定モジュールの導入サービスを提供します。これには、IBM Emptoris Strategic Supply Management オファリング・スイートに対するサプライヤー・オンボーディングの最初の方法としてお客様が SLM を使用できるようにする、サプライヤーの自己登録が含まれます。IBM は、「IBM SaaS」について、4 時間の設計ワークショップを 2 回実施します。1 つめのワークショップでは、サプライヤー・オンボーディングの方法、サプライヤーの自己登録機能、およびオンボーディング・プロセスの次のステップにサプライヤーを導くプロセスを取り上げます。2 つ目のワークショップでは、サプライヤーの認定プロセスを取り上げます。これには、評価調査票およびマスタリング手順を使用して、お客様が購入した IBM Emptoris Strategic Supply Management オファリング内にサプライヤーを対象として含める手順が含まれます。IBM は、代表的なお客様の詳細事項を使用して、このプロセスのプロトタイプを構築します。IBM は、16 時間のイネーブルメント・トレーニングをお客様に提供します。IBM は、実稼働の「IBM SaaS」に含める構成項目の構築を支援します。これには以下が含まれます。登録および 1 つの評価調査票（それぞれ最大 75 項目の質問）、タイプ、テンプレートおよび通知セット各 1。IBM は、「IBM SaaS」、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、およびお客様のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement を購入して、このサービスと同時に完了するか、このサービスが提供される前に完了しなければなりません。

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation オファリングの実装サービスを提供します。IBM は、「IBM SaaS」について、4 時間の設計ワークショップを 1 回実施します。ワークショップでは、評価スコアカード、ユーザーの役割と許可、評価通知、およびお客様の要件を取り上げます。IBM は、評価要素の構成方法について設計文書を作成します。IBM は、代表的なお客様の詳細事項を使用して、この評価方法のプロトタイプを構築します。IBM は、16 時間のイネーブルメント・トレーニングをお客様に提供します。IBM は、実稼働の「IBM SaaS」に含める構成項目の構築を支援します。これには、最大 30 の基準を持つ 1 つのスコアカード、それぞれ 1 つのタイプ、テンプレートおよび通知セットが含まれます。IBM は、「IBM SaaS」の利用、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、

およびお客様のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement を購入して、本サービスと同時に完了するか、本サービスが提供される前に完了しなければなりません。

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification オファリングを効果的に実装するサービスを提供します。IBM は、4 時間の設計ワークショップを実施します。ワークショップでは、分類基準の定義、サプライヤー分類の分析および報告要件、ユーザーの役割と許可、分類通知、およびお客様の要件を取り上げます。IBM は、分類要素の構成方法について設計文書を作成します。IBM は、代表的なお客様の詳細事項を使用して、この分類方法のプロトタイプを構築します。IBM は、16 時間のイネーブルメント・トレーニングをお客様に提供します。IBM は、実稼働の「IBM SaaS」に含める構成項目の構築を支援します。これには、最大 20 の基準による分類に基づく 1 つのスコアカード、および 1 つの通知セットが含まれます。IBM は、ソフトウェア使用、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、およびお客様のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement を購入して、本サービスと同時に完了するか、本サービスが提供される前に完了しなければなりません。

5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management オファリングの実装サービスを提供します。IBM は、「IBM SaaS」について、8 時間の設計ワークショップを 1 回実施します。ワークショップでは、リスク・モデルおよびプロセス全体、サプライヤーのリスクの分析および報告、ユーザーの役割と許可、サプライヤーのリスク通知、およびお客様の要件を取り上げます。IBM は、サプライヤーのリスク要素の構成方法について設計文書を作成します。IBM は、代表的なお客様の詳細事項を使用して、このサプライヤーのリスク分析方法のプロトタイプを構築します。IBM は、16 時間のイネーブルメント・トレーニングをお客様のチームに提供します。IBM は、実稼働の「IBM SaaS」に含める構成項目の構築を支援します。これには、最大 20 の指標を持つ 1 つのリスク・スコアカード (5 つのアラート定義、タイプおよび通知セット各 1 が含まれる) が含まれます。IBM は、ソフトウェア使用、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、およびお客様のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement を購入して、本サービスと同時に完了するか、本サービスが提供される前に完了しなければなりません。

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development オファリングの実装サービスを提供します。IBM は、「IBM SaaS」について、8 時間の設計ワークショップを実施します。ワークショップでは、サプライヤー開発プロセスおよび対応する分析と報告、ユーザーの役割と許可、サプライヤーのリスク通知、ならびにお客様の要件を取り上げます。IBM は、サプライヤー開発要素の構成方法について設計文書を作成します。IBM は、代表的なお客様の詳細事項を使用して、このサプライヤー開発方法のプロトタイプを構築します。IBM は、16 時間のイネーブルメント・トレーニングをお客様のチームに提供します。IBM は、実稼働の「IBM SaaS」に含める構成項目の構築を支援します。これには、最大 3 つの開発プロジェクトおよび 1 つの通知セットが含まれます。IBM は、ソフトウェア使用、お客様の検証プロセス、お客様のビジネス手順開発、およびお客様のエンド・ユーザー・イネーブルメントについて、お客様にコンサルティング・サポートを提供します。IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement を購入して、本サービスと同時に完了するか、本サービスが提供される前に完了しなければなりません。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」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、お客様の「証書 (PoE)」で指定される場合には、この「SLA」が適用されます。「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。

1. 可用性クレジット

- a. 「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、「IBM SaaS」の可用性に影響を及ぼした事象から 30 日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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。
- b. バンドルされた「IBM SaaS」の場合 (個別の「IBM SaaS」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「IBM SaaS」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「IBM SaaS」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、バンドルに含まれる個別の「IBM SaaS」に関する申告のみ、一度にまとめて提出することができます。

2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」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)
「プレミアム・サポート」を購入するお客様については < 99.7%	2%
「プレミアム・サポート」が購入されない場合は < 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

* 「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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。

「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。

例: 「契約月」における「ダウンタイム」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> 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」
---	---