

IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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。

- 「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。
この「IBM SaaS」においては、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。
- 「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。
- 「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」に記載されるとおり、「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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
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」を処理す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、この国一覧を変更す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 Program Management on Cloud Essential または IBM Emptoris Program 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 Program 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実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 Program 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」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、支出の役割またはグループに対してアプリケーションおよびデータの許可を設定し、アプリケーション・プロパティを変更し、ディメンション、指標および属性を構成し、ならびに、戦略的サプライ管理プラットフォーム内外のユーザー、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・レコードを構成することが許可されています。

別紙 A

1. IBM SaaS の概要

IBM Emptoris Program Management on Cloud は、リアルタイムにプログラムを可視化し、さまざまなプログラム管理アクティビティを能動的に管理する機能をエンド・ユーザーに提供します。構成可能なフォームおよびワークフローにより、エンド・ユーザーは主要なプログラム・タスクに対応し、それらを管理することができます。この「IBM SaaS」オファリングでは、エンド・ユーザーは、ダッシュボードとレポート機能により、節減額とプログラムの目的を能動的にモニター、測定、および追跡することができます。本オファリングには以下のものが含まれます。

a. タスク管理

タスクの作成、役割の割り当て、アラートと通知の設定、および親プロジェクトへのリンクが可能になります。ユーザーは、タスクのマイルストーンを作成し、それらに関連するソーシング・イベントおよび契約にリンクすることができます。ルール・ベースのステータスにより、タスクが更新され、プロジェクトが完了の予定表に従っているか否かが示されます。

b. プログラムとプロジェクトの管理

プログラムとプロジェクトの管理機能により、ユーザーは、テンプレートを使用して、複数のタスクで構成されるプロジェクトを作成し、チームおよびリソースをそれらのプロジェクトに割り当てることができます。ユーザーは、プロジェクトとプログラムをモニターして、問題や「危険信号」を可視化するとともに、プロジェクトまたはプログラムごとに節減額を追跡することができます。

c. ダッシュボードおよびレポート

カスタマイズされたダッシュボードおよびレポートを用いて、1 箇所の中心的な場所で調達方針を可視化することができます。ユーザーは、タスクまたはマイルストーンごとに進捗を追跡し、レポートすることができます。

d. 節減額の追跡

プロジェクトまたはタスクごとに達成された節減額を記録し、承認された節減額をプロジェクトやプログラムのレベルに自動的に集約します。オプションとして、節減額プログラムおよびレポートに関する承認ワークフローが提供されます。

e. 問題の追跡

ワークフロー、プログラム、およびプロジェクトに影響を及ぼす問題やリスクを追跡します。主要なマイルストーンの達成状況が示され、ボトルネックの監視が可能になります。問題/リスクの重要度に基づいてタスクのステータスを自動調整し、未解決の問題があるタスクが終了されないようにします。

f. リソース管理

リソースの利用を可視化し、ユーザーごとに、割り当てられたタスクおよびタスクの日数を追跡します。平均的なタスクの期間、完了、およびその他の主要業績評価指標 (KPI) をレポートします。

g. ワークフロー管理

ユーザーは、グラフィカル・モデラーを使用してプロセス・ワークフローを作成し、アラートおよび通知を割り当てることができます。

h. セキュリティー

個別のユーザーの役割およびアクセスを管理するために、プログラム、プロジェクト、タスクまたはマイルストーンごとに役割ベースのセキュリティー制限を使用します。

i. 要求管理

ユーザーは、設定されたフォームに基づいて、要求を作成することができます。「要求管理」では、設定済みの「ワークフロー管理」を使用して、要求を該当するユーザーにガイドし転送します。

「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. オプション機能

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

お客様には、「プログラム管理」と「要求管理」の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、要求の作成、承認者または経路の指定者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、タスクや要求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。

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

本オファリングは、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。

3. プレミアム・サポート・オファリング

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

このオファリングには、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・スケジュールリングが含まれます。

IBM Emptoris Program 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。

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

このオフリングには、IBM Emptoris Program 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。
- カスタム・コードの導入
IBM は、「IBM SaaS」の一部として、IBM プロフェッショナル・サービス (両当事者間の別個の契約に従います) によって作成されるカスタム・コードの導入を提供します。
- 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 Program 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。
- 外部コード
お客様は、ユーザー出口、アダプター、またはその他外部プロセスなどのカスタム作成物を「IBM SaaS」に導入するためには、IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support に加入しなければなりません。

4. 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。

4.1 サービス・エンゲージメント

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM は、1つの要求タイプについて、お客様のメタデータによる要求管理機能、要求ワークフロー、および関連する通知を実装するサービスを提供します。IBM は、8時間の設計ワークショップを実施します。このワークショップでは、お客様の要件、および1つの要求タイプの以下の要素を取り上げます。メタデータ要件、ワークフロー要件、通知要件、ユーザーの役割、要求について指定されるセキュリティーの設計および組織、ならびにレポート要件。IBM は、要求構成に関する最大16時間の管理者イネーブルメント、およびコンテンツ開発に関する最大8時間のエンド・ユーザー・トレーニングを提供します。IBM は、設計手法に基づいて、非実稼働環境に1つのプロトタイプを構築します。IBM は、お客様のチームが構築作業を完了できるようにイネーブルメントを支援するために、構成の限定的な一揃いを実稼働の「IBM SaaS」に構築します。これには、1つの要求タイプ、要求に関連するお客様に固有のメタデータ・フィールドを追加で最大10まで、最大5の要求ワークフロー（ワークフロー全体の合計で最大15の決定点が付随）、最大3の要求通知、およびお客様の要件に基づくセキュリティー構成を伴う最大2のユーザーの役割が含まれます。IBM は、テスト作業についてお客様にサポートを提供します。これには、ソフトウェアの問題の追跡、およびIBMの重大度1のサポート・チケットのエスカレーション管理が含まれます。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。

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM は、IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement の提供に基づいて、「IBM SaaS」に追加として1つの「要求」タイプを構成するサービスを提供します。IBM Emptoris Program Management Request Manager 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。

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM は、1つのプロジェクト・テンプレートについて、お客様のメタデータによるプロジェクト管理機能、プロジェクトのワークフロー、および関連する通知を実装するサービスを提供します。IBM は、8時間の設計ワークショップを実施します。このワークショップでは、お客様の要件、および1つのプロジェクト・テンプレートの以下の要素を取り上げます。プロジェクトのタスク、メタデータ要件、ワークフロー要件、プロジェクトの通知要件、ユーザーの役割、プロジェクトについて指定されるセキュリティーの設計および組織、ならびにプロジェクトのレポート要件。IBM は、プロジェクト構成に関する最大16時間の管理者イネーブルメント、およびコンテンツ開発に関する最大8時間のエンド・ユーザー・トレーニングを提供します。IBM は、設計手法に基づいて、非実稼働環境に1つのプロトタイプを構築します。IBM は、お客様のチームが構築作業を完了できるようにイネーブルメントを支援するた

めに、構成の限定的な一揃いを実稼働の「IBM SaaS」に直接、構築します。これには、1つのプロジェクト・テンプレート、プロジェクトに関連するお客様に固有のメタデータ・フィールドを追加で最大10まで、最大5のプロジェクトのワークフロー(ワークフロー全体の合計で最大15の決定点が付随)、最大3のプロジェクト通知、およびお客様の要件に基づくセキュリティー構成を伴う最大2のユーザーの役割が含まれます。IBMは、テスト作業についてお客様にサポートを提供します。これには、ソフトウェアの問題の追跡、およびIBMの重大度1のサポート・チケットのエスカレーション管理が含まれます。

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。

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBMは、IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagementの提供に基づいて、「IBM SaaS」に追加として1つのプロジェクト・テンプレートを構成するサービスを提供します。IBM Emptoris Program Management Project Manager 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。

4.1.5 IBM Emptoris Program 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。IBMは、「IBM SaaS」の管理機能に関するイネーブルメント・ワークショップを実施します。これには、要求タイプおよびプロジェクト・テンプレート、ならびに付随するメタデータ、ワークフロー、ユーザーの役割とセキュリティー、レポート、および通知の構成機能が含まれます。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ソフトウェア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 Program Management Request Manager Implementation Service EngagementまたはIBM Emptoris Program Management Project Manager 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。

別紙 B

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「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

「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ーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・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。

バンドルされた「IBM SaaS」の場合 (個別の「IBM SaaS」をパッケージ化し、単一オフリングとして、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/> 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」
---	---