

IBM Emptoris Sourcing 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。) 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、「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、「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」オフリングに、これらの「SaaS 特定オフリング条件」が適用されます。

- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

2. 課金単位

「IBM SaaS」オフリングは、以下の課金単位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」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「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセスを与えられる「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. **「イベント」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「イベント」は、電子メール、電子メール・リスト、html コード、ドメインまたは IP アドレスを「IBM SaaS」が処理することにより作成された固有の報告書です。「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に使用される「イベント」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、「イベント」は、電子メール、電子メール・リスト、html コード、ドメインまたは IP アドレスを「IBM SaaS」が処理することにより作成された固有の報告書です。

- d. 「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「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。

3.4 オンデマンド料金

オンデマンド・オプションは、オンデマンド・オプションをお客様が使用できるようになった月に請求され、「取引文書」の定めに従って請求されます。

4. オンデマンド・サービス

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring は、オンデマンド・ベースで取得することができ、所定の月の「イベント」の数に基づいて請求されます。

- a. サポート・スペシャリストが、システム内で構成可能なすべてのイベント・タイプに関連する戦術的責任を管理します。
- b. 戦術的責任には、以下が含まれます。
 - (1) 上記に定義されたイベントの作成の支援
 - (2) Web ベースのサプライヤー向けトレーニング (イベントごとに最長 90 分)
 - (3) イベント実施の支援

「イベント・モニタリング」に関する具体的な情報は、下記の Web サイトでご覧いただけます。

http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf

5. サブスクリプション期間の更新

「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。

6. 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

7. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

7.1 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。

7.2 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」オフリングにリンクされた、もしくは「IBM SaaS」オフ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。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 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。

7.6 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。

7.7 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 Sourcing on Cloud Essential または IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing 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。

7.8 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。

7.9 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。

7.10 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。

7.11 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 Sourcing on Cloud および IBM Emptoris Sourcing Premium 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」の使用許諾を取得しなければならないものとします。

7.12 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、以下を作成する権限が付与されます。内外のユーザー、内外の組織、通貨テーブル、システム・レベルのテンプレート、カテゴリ、データ・ソース、グループ、役割、およびワークフロー。「管理ユーザー」はまた、以下を管理することができます。通知、システム・レベル構成、カテゴリ、およびマスター・サプライヤー・レコード。

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。「ゲスト・ユーザー」に提供されるサポートは、以下の事項に限られます。

- パスワードおよびログインに関する問題
- ナビゲーション
- ブラウザーに関する問題
- 製品の機能に関する質問

英語以外の言語によるサポートについては、IBM にご連絡ください。

7.13 Official Journal of the European Union (以下「OJEU」といいます。)に関する注意

ソーシング・システムがデータを Tenders Electronic Daily (以下「TED」といいます。)のサイトに送信するために OJEU 機能をお客様が利用する場合、お客様は、OJEU への申し込みおよび GAMMA テストに合格することに、責任を負います。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

IBM Emptoris Sourcing on Cloud は、お客様が以下のようなソーシング・イベントを管理することができるシステムです。情報要求(以下「RFI」といいます。)、見積依頼(以下「RFQ」といいます。)、提案要求(以下「RFP」といいます。)、バイヤー調査、英語によるリバース・オークション、およびフォワード・オークション。この「IBM SaaS」により、お客様は、サプライヤーが提出する入札書および応札書の作成、実行、監視、レポート(標準レポートを使用します。)および落札を行うことができます。

「IBM SaaS」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。

基本機能によって、お客様は以下を行うことができます。

- RFI、RFQ、RFP、バイヤー調査、英語によるリバース・オークション、フォワード・オークションを作成および実行する。
- 上記のイベント・タイプのテンプレートを作成する。
- イベント作成を補助する Smart データ・フレームワークおよびライブラリー機能の利用。
- 標準レポートのセットを用いた、イベントに関するデータのレポート。
- バイヤー組織を1件セットアップする機能。

拡張機能によって、お客様は以下を行うことができます。

- ソーシング・デスクトップ・インテリジェンス (SDI) により、入札データをエクスポートし、Microsoft Excel の機能にアクセスしてさまざまな分析タスクを実行する。
- シナリオ分析により、あらかじめ構築されたソーシング最適化機能を用いて、お客様に固有のソーシング要件およびビジネス上の優先事項を満たす制約を作成する。
- 最適化オークションにより、オークションにおいて費用のみが唯一のサプライヤーのランク付けの要因とはならないように、イベント全体で最適化を実行できるようにする制約を作成する。
- 調整可能な入札により、一括入札、事業量入札および大口取引割引を行う。
- サプライヤー決定サポートおよびコラボレーションにより、サプライヤーに自らの入札に関するフィードバックを提供することで、サプライヤーが革新的な解決策を提示し、自らの競争の優位性を強調し、入札を最適化することができる。
- 一札入札および二札入札により、バイヤーは、一札制または二札制の構造として RFP を構成することができる。

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ー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、または IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud を購入している場合は、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。

1. 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。

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

この「IBM SaaS」には、基本機能と拡張機能が含まれています。

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

この「IBM SaaS」には、基本機能のみが含まれています。

2. オプション機能

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

この「IBM SaaS」は、IBM Emptoris Sourcing on Cloud に拡張機能を追加します。このオプションを購入するためには、お客様は、既に IBM Emptoris Sourcing 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。

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

この「IBM SaaS」 オファリングは、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。

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

この「IBM SaaS」 オファリングは、お客様と連携してイベントを実行および監視するとともに、サプライヤーを指導して、イベントの開始から終了までを通じてサプライヤーをサポートするオンデマンド・サービスです。

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

お客様は、レポートを閲覧、モニター、検索および実行して、招待された「イベント」を評価することができます。

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

「IBM SaaS」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」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 Sourcing 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・スケジューリングが含まれます。

IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support

このオフリングには、IBM Emptoris Sourcing on Cloud 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 Sourcing 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 Sourcing 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 Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM は、調達の変更作業をサポートする eRFx および eAuction イベントをお客様が実行できるようにするために、効果的に「IBM SaaS」を実装する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 2 回実施します。1 回目のワークショップでは、組織、ユーザー、ならびにソーシング・イベントとリンクするための、ソーシングのロール、サプライヤーのアプローチ、およびカテゴリーに対する割り当てなどの、「IBM SaaS」の管理にかかわるセットアップを取り上げます。別のワークショップは、通知、スマート・データ・ライブラリー、契約書テンプレート、構成オプション、およびソーシング・イベント詳細事項のインポートとエクスポートの機能などの、eRFx に関連するコンテンツ構成に重点を置いています。IBM は、eRFx イベントの構成 (eAuction を含む) について最大 24 時間のイネーブルメント・セッションを提供します。IBM は、最大 3 つの通知、スマート・データ・ライブラリーの 5 つの入力、および 1 つの RFX テンプレートなどの、少数の代表的な構成を設定します。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 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 Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM は、お客様の「IBM SaaS」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 Emptoris Strategic Supply Management モジュールに含まれた「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。ワークショップのテーマには、以下が含

まれます。eRFx イベント、カテゴリ、内部組織、ユーザーの役割、構成プロパティ、通知、テンプレート、レポート、ソーシングに関連するサプライヤーのオンボーディング、インポート/エクスポート機能、eRFx 評価ツール、および利用規約機能の概要。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 Sourcing RFx 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。

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFx Design & Implementation Service Engagement

IBM は、お客様のソーシング・イベント・プロジェクトをサポートするソーシング・イベント設計サービスを提供します。このサービスには、ソーシング戦略、「IBM SaaS」へのソーシング・イベントの構成、ソーシング・イベントのオープン期間中のイベント・レベルのサポート、評価方法、およびサプライヤーの応答の評価が含まれます。これらのサービスは、イベントごとに提供されます。1つのソーシング・イベントは、ソフトウェア・モジュールで利用できる数種類の eRFx (RFI、RFP、または eAuction など)の使用を必要とする場合があることに留意してください。IBM は、お客様から目標と要件の詳細事項を入手するために、「イベント」要件ワークショップを実施します。IBM は、イベント構成および評価方法を含む、イベント戦略を策定します。IBM は、「IBM SaaS」内にイベントを構成します。IBM は、招待されたサプライヤーがイベントに対する入札アクティビティに参加できるようにします。IBM は、イベントがクローズされると、ソフトウェアに含まれるツールおよび評価方法に基づいて評価結果を提供します。IBM は、イベントのオープン期間中、イベント管理サービスを提供します。IBM Emptoris Sourcing RFx 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。

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFx Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM は、「IBM SaaS」の拡張機能について、お客様にイネーブルメントおよび実装サービスを提供します。これには、決定サポート機能の使用、お客様定義の項目フィールドおよび入札フィールドの使用、ならびに入札フィールドの計算式の使用が含まれます。また、システムで利用できる eAuction の手順の確認も含まれます。IBM は、「IBM SaaS」の拡張機能について2日間のイネーブルメント・ワークショップを実施します。これには、お客様定義の項目フィールド、入札フィールド、および計算式フィールド、マルチ・ラウンド機能の使用、ソーシング・イベントへの対象を絞った招待機能の使用、決定サポートの分析と報告ツールの確認および使用が含まれます。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「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 Sourcing RFx 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、「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

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。

バンドルされた「IBM SaaS」の場合 (個別の「IBM SaaS」オフリングをパッケージ化し、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」
---	---