

IBM クラウド・サービス記述書

IBM Digital Data Exchange

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス

「クラウド・サービス」 オファリング (基本オファリングおよび利用できるオプション機能を含みます。) については、以下に記載されており、「注文関連文書」で選択されているとおりとします。「注文関連文書」は、提供される「見積書」およびお客様が IBM から受領し「クラウド・サービス」の開始日および期間、ならびに請求の開始時期を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange は、お客様に対し、Web サイトおよびモバイルのページ・タグを構成して導入するための単一インターフェースを提供するソリューションです。

IBM Digital Data Exchange によって、お客様は、Web またはモバイルのサイトに導入する IBM タグおよび IBM ビジネス・パートナー・タグを管理することができます。IBM Digital Data Exchange ユーザー・インターフェースは、タグの実行を決定する一連の規則に基づいて、ユーザーにページ・タグおよびページ・グループを定義する機能を提供し、タグ付けプロセスの直接制御を提供します。IBM Digital Data Exchange を購入すると、お客様は、IBM タグ、IBM ビジネス・パートナー・タグおよびカスタムメイドの JavaScript または専有コードの、複数の環境に対する現在および過去の導入を管理することができます。

2. セキュリティーの内容

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを公開し、かつ IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については 1 年ごとに審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

IBM は、クライアント・データの論理的分離を保持します。クライアント・データは、それ自体のお客様固有のスキーマに存在し、「クラウド・サービス」またはお客様が指定したデータ・エクスポートによりアクセスできるように設計されています。「クラウド・サービス」およびクライアント・データに対するアクセスは、お客様が指定した管理者によって制御、管理されます。IBM は、お客様のシステムにアクセスする際、多要素認証および暗号化された VPN トンネル技術を使用します。第三者データ・センター施設の「クラウド・サービス」ならびに関連するハードウェアおよびソフトウェア・インフラストラクチャーを保守、管理するために、アクセスは、アクセスを必要とする個人に制限されます。IBM は、クライアント・データが存在するシステムにアクセスする際に、AES 暗号化アルゴリズム・オプションによる WPA2 を使用して暗号化された WIFI (a/k/a 802.11) ネットワーク・トラフィックを使用し、サーバーと端末装置の間に非ブロードキャスト SSID および相互認証を提供します。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システム・リソース (OSR) およびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。ハードウェア、ソフトウェア、アクセス・ログ、読取り専用アクセスおよび暗号化制御は、コンピューター・ウィルスおよびその他の形態の既知の有害コードの伝搬可能性および実行可能性を低減できるように、ネットワーク・インフラストラクチャー、および IBM データ・センターで作業を行う個人のワークステーション、または IBM のデータ・センターのクライアント・データを扱うワークステーション上で使用されます。IBM は標準 SSL (https) 接続を介して、ネットワーク上の暗号化を使用し、また、IBM インフラストラクチャーはエンドツーエンド・セキュリ

ティーの技術ソリューション (ファイアウォール、侵入防止およびアンチマルウェア技術を含みます。) を使用します。潜在的なシステム・セキュリティーの危険性を検出し、解決するために、権限を有する管理者によって、伝送制御プロトコル/インターネット・プロトコル (TCP/IP) 脆弱性スキャンが定期的実施されます。IBM ウェアハウス・データは、IBM データ・センターの 2 次ストレージにコピーされ、3 次アーカイブ (テープ) は第三者のオフサイト災害復旧施設に保管するために暗号化され、複製されます。

2.4 アクティビティーの記録

IBM は、アクティビティーを記録する機能があり、そのように構成された、システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェア、およびネットワーク・インフラ・デバイスに関して、アクティビティーのログを保持します。IBM は、以下を記録するためにログを保持します。i) 成功、不成功を問わず、ログオン・アクセスの試み、ii) 成功、不成功を問わず、外部ロケーションからのインフラストラクチャーへのアクセスを得ようとする試み、iii) OSR へのアクセス更新の試み、ならびに iv) システムまたはセキュリティー管理権限を用いて実施されたアクティビティー。

2.5 物理的セキュリティー

IBM は、IBM 内および第三者が提供する IBM データ・センター内の IBM データ・センターの許可担当者のみアクセスを制限します。「IBM クラウド・サービス」環境には、固有のコードおよび生体認証のほか、1 日 24 時間週 7 日のセキュリティー担当者、有人セキュリティー、およびビデオ監視など、物理的アクセスのための多要素認証が含まれます。IBM は、クライアント・データの含まれるメディアの許可されていない表示、複製、変更および削除を禁止します。クライアント・データが保存されるリムーバブル・メディア (サム・ドライブ、CD および DVD を含みます。) は、最低 256 ビット AES (または、これと同等) を使用して暗号化されます。機密データまたはクライアント・データに対するアクセス特権を必要とする場合には、IBM 支給のラップトップ・コンピューターおよびワークステーションはディスク全体の暗号化 (PGP) を実施する必要があります。IBM は、クライアント・データを含むリムーバブル・メディアおよびモバイル・デバイス (例えばディスク、USB ドライブ、DVD、バックアップ・テープ、プリンターおよびラップトップ・コンピューターなど) を破棄するか、または、メディアを再利用する前にかかる物理メディア上のクライアント・データを読み取り不能にし、かつ、いかなる技術手段によっても復元できないようにします。IBM は紙廃棄物をシュレッダーにかけ、かかる紙廃棄物を判読不能にするような安全かつ機密を保持できる方法でこれを処分します。

2.6 遵守

IBM はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティー、ならびに監督/実施) に一致することを 1 年ごとに証明します。業界標準監査 SSAE 16 type (以前の SAS 70)、または同等の監査が、実稼働データ・センターで 1 年ごとに実施されます。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティーおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティー・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的実施します。セキュリティー監査、定期的なセキュリティー・パッチの適用、ならびにパスワード管理および制御に関して、適切なセキュリティー・ポリシーが提供されます。全従業員のセキュリティー教育および意識向上のための研修を、IBM の従業員およびベンダーの従業員は 1 年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は自身の業務目標および責任について 1 年ごとに再認識します。

3. サービス・レベル目標

IBM は、「クラウド・サービス」を 99% の利用可能性でお客様が利用できるよう努めます。SLO は契約上のコミットメントではなく、IBM のお客様サポート・チームがそのプロセス、技術および人により、達成または上回るべき一連の目標です。

4. ライセンスおよび課金情報

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- a. 「ミリオン・サーバー・コール (MSC)」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「サーバー・コール」とは、1 つの「エンティティー ID」で追跡対象の訪問者によって開始されたタグ付きイベントの結果として、「クラウド・サービス」に渡され、「クラウド・サービス」に

よって処理されるデータをいいます。異なる「エンティティ ID」によって処理される「サーバー・コール」は、固有の「エンティティ ID」ごとに、固有の「サーバー・コール」としてカウントされます。「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」内のデータへのアクセス権の分離もしくは制御、またはその両方を行います。このデータには、1つまたはそれ以上のお客様の Web サイトからの処理済みデータが含まれることがあります。「MSC」の各使用許諾は、1件の「ミリオン・サーバー・コール」を表します。「注文関連文書」に定める課金期間中に処理される「サーバー・コール」の数をカバーするのに十分な「ミリオン・サーバー・コール」の使用許諾を取得するものとします。

4.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「注文関連文書」に記載されます。

5. 期間および更新オプション

5.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定されるお客様が「クラウド・サービス」にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日を確認します。お客様は、期間中、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを上げることができます。IBM は、「注文関連文書」でその利用レベルの変更を確認します。

5.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

5.2.1 自動更新

お客様の「注文関連文書」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、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」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、期間満了となる期間は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかで自動更新されます。

5.2.2 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」の利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」の解約を要請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。

5.2.3 更新必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」とであると付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、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。

6. テクニカル・サポート

「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」オファリングおよび「イネーブリング・ソフトウェア」に対して、規定に応じて、「サブスクリプション期間」中に提供されます。「テクニカル・サポート」は、「クラウド・サービス」に含まれ、個別のオファリングとしては提供されません。

「テクニカル・サポート」の情報は、以下の Web サイトで閲覧可能です。http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf.

7. イネーブリング・ソフトウェア

- a. 本「クラウド・サービス」オファリングには、イネーブリング・ソフトウェアが含まれることがあります。お客様は、「クラウド・サービス」期間において、「クラウド・サービス」の使用に関連

してのみイネープリング・ソフトウェアを使用できます。イネープリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる範囲内で、お客様は、サンプル・コードの二次的著作物を作成するための追加の権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該二次的著作物を使用します。イネープリング・ソフトウェアは、SLAがある場合にはそれに従い、「クラウド・サービス」のコンポーネントとして提供されます。ただし、それ以外の場合は、「現状有姿」のまま提供されます。

8. 追加情報

8.1 使用許諾の詳細

IBM Digital Data Exchange のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. お客様には、IBM Digital Data Exchange の単一のインスタンスが提供されます。
- b. 標準使用可能化として最大 5 時間まで、IBM Digital Data Exchange に対するお客様の初回オンボーディングのための実装サービスをリモートで提供します。全時間数を使用したか否かに関わらず、サービスは、「クラウド・サービス」へのアクセスが可能になった旨の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。

8.2 プライバシーに関する通知およびプライバシー・ポリシー

お客様は、以下について同意するものとします。(i) IBM (<http://www.ibm.com/software-/marketing-solutions/privacy-/index.html>) およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件およびプライバシー・ポリシーへの明確なリンクを提供すること、(ii) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、ならびにこれらのテクノロジーの目的と使用について説明すること、および (iii) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から合意を取り付けること。

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」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了解し、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またはそのいずれかを目的として、「クラウド・サービス」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 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。

8.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「クラウド・サービス」の恩恵を受けているとお客様がみなす場所に基きます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「クラウド・サービス」の注文時に主に恩恵を受ける場所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。