

IBM Sterling B2B Services

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Sterling B2B Services

IBM Sterling B2B Service はクラウド・ベースの企業間 (B2B) Integration as a Service ソリューションで、お客様ならびに顧客、サプライヤーおよびお客様が取引関係を有する組織体 (以下「取引先」といいます。) との間の接続とコラボレーションを提供します。「クラウド・サービス」は、IBM Sterling B2B Collaboration Network と呼ばれる付加価値通信網 (VAN) に基づきます。「クラウド・サービス」は、外部企業と共有するビジネス・プロセスに対して可視性と制御を提供し、また、お客様の「取引先」のオンボーディングおよびコミュニティ・サポートを提供します。

「クラウド・サービス」の最重要要素は「転送」です。「クラウド・サービス」は、「取引先」との接続およびコラボレーションの提供、ならびに外部企業と共有するビジネス・プロセスに対して可視性と制御を提供します。「クラウド・サービス」には、データの転送、カーボン・コピー、区切り文字変換、文書クリッピング、および FIFO (先入れ先出し) 処理が含まれますが、これらに限りません。IBM は、「クラウド・サービス」のハードウェア、ソフトウェア、および通信を構築します。お客様および IBM は、自社のネットワーク・エントリー・ポイントにおけるアクセス制御、ファイアウォール、ユーザー・セキュリティ、およびハードウェアに対する責任をそれぞれ負うものとします。「クラウド・サービス」の一部として、IBM はお客様と IBM 間の接続を提供し、お客様と IBM 間の共同接続テストの際にお客様と協力します。「取引文書」に規定されているとおり、IBM は IBM B2B Collaboration Network で「メールボックス」を提供します。各「メールボックス」ではお客様に割り当てられた専用の電子的ストレージ・スペースで、お客様は電子データの送受信および保存ができます。お客様は「メールスロット」の使用を選択することもできます。「メールスロット」とは「メールボックス」のコンポーネントの 1 つで、データのドロップオフとピックアップを可能にします。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 プレミアム・サポート・サービス

このオプションのサポート・オファリングでは、お客様のサポートに関する問題のうち、IBM の基本的なテクニカル・サポートの範囲を超えるものに対応するために割り当てられているリソースの専用チームが提供されます。本「クラウド・サービス」は、北アメリカでのみ提供されます。

1.2.2 ネットワーキング・オプション

セットアップ・サービスは、お客様が所有もしくは管理するロケーション、または IBM のロケーションのうち、どちらか該当するロケーションに対して提供されます。

a. IBM Sterling B2B Services Collaboration Network – Co-Managed VPN Set-up

IBM B2B Collaboration Network に接続するためにお客様と協力してお客様の VPN を構成します。

b. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Managed AS2 Set-up

IBM B2B Collaboration Network へのお客様が管理する AS2 接続を構成します。

c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – OFTP2 Set-up

IBM B2B Collaboration Network に接続するための OFTP2 のプロビジョニングを提供します。

1.2.3 コミュニティー・サービス

a. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Standard Partner Survey

EDI 機能および計画に関するデータを収集するための既存の調査テンプレートをお客様の「取引先」に送信します。お客様は「取引先」リストを提供しなければなりません。

b. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Custom Partner Survey

お客様の「取引先」からデータを収集するために調査を組み立てて送信します。お客様は、想定される質問を明確にし、「取引先」リストを提供しなければなりません。

c. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Document Verification Service

お客様の EDI 仕様に照らして「取引先」からのインバウンドの「文書」をテストすることで、各「取引先」がお客様の EDI 仕様に初めから準拠していることを確認します。IBM の作業には、取引先との仕様の共有、取引先とのテストのセットアップ、各取引先がテストを通過した際のお客様への通知、および隔週の要約レポートの作成が含まれます。お客様は、テスト対象の「文書」のマッピング仕様および「取引先」リストを提供しなければなりません。このサービスのサブスクリプション料金は、「取引先」ごとのテスト対象の各「文書」の種類に基づいて決まります。

d. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Conversion Service

お客様と協力して、既存の VAN トラフィックおよびお客様の「取引先」コミュニティを IBM B2B Collaboration Network に変換します。IBM の作業には、「取引先」への接触、「取引先」の VAN への変更通知、「取引先」の IBM Collaboration Network 「メールボックス」へのスポンサー企業 ID の割り当て、その他の VAN に ID が適切に経路指定されていることの確認、お客様の「メールボックス」の 5 営業日にわたるモニタリング、および「取引先」や VAN にかかわる問題を解決するためのお客様との協力が含まれます。お客様は「取引先」リストを提供しなければなりません。

e. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Recruitment Service

お客様の「取引先」コミュニティに参加する「取引先」を募集します。IBM は、通信に関し、最大 3 つの取り組みに関与して「取引先」に到達し、彼らがお客様のコミュニティ要求に対応できるかどうか、および週次でプログラム状況の更新をお客様に提供できるかどうかを判断します。お客様は「取引先」リストを提供しなければなりません。

f. IBM Sterling B2B Services – Community Development Services – Partner Test Coordination Service

「取引先」とお客様の間のエンドツーエンドのテスト処理を調整します。IBM の作業には、「取引先」との仕様の共有、エンドツーエンドの初期テストのスケジューリング、必要に応じて修正アクションを促進するために行うテスト結果のモニタリングと各関係者へのテスト結果の伝達、テストが正常に完了して承認された後の本番稼働の日程調整などが含まれます。お客様は、テスト対象の「文書」のマッピング仕様および「取引先」リストを提供しなければなりません。このサービスのサブスクリプション料金は、「取引先」ごとのテスト対象の各「文書」の種類に基づいて決まります。

1.2.4 オンデマンド・サービス

a. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Mailslot Status Check

IBM が EDI 交換の状況または「メールスロット」内の「ファイル」を確認し、該当データが確認されたか否かを伝達し、データが確認できた場合には、かかる交換または「ファイル」をピックアップできたかどうかを伝達します。こうした詳細については、電話または電子メールで伝達します。

b. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Client Services Assisted Restore

アーカイブ後、IBM が「メールスロット」にデータを戻します。

c. IBM Sterling B2B Services – Collaboration Network – Mailbox Set-up

お客様がデータの送受信で使用する「メールボックス」を割り当て、セットアップします。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

IBM Watson Customer Experience Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.1.1 除外事項

「可用性」は、契約月における分単位の総時間数にお客様と SCBN サービス間の接続数を乗じた値から、契約月における「サービス・ダウン」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にお客様と SCBN サービス間の接続数を乗じた値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。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>)の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- a. 「コネクション」とは、「クラウド・サービス」に対して提供されたまたは提供されている、データベース、アプリケーション、サーバー、またはその他のタイプのデバイスのリンクまたは関連付けです。
- b. 「文書」とは、その先頭と末尾を示す文書のヘッダー・レコードとトレーラー・レコードで囲まれた有限量のデータ、または「クラウド・サービス」で処理される物理的文書を電子表示したものです。この「クラウド・サービス」において、標準的な文書の平均容量は3から5つの「キロ文字」です。IBMは、お客様の文書が合理的な容量の範囲を超える場合は、追加的なデータ処理料金を請求する権利を留保します。
- c. 「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」内で識別されるエンティティの固有の識別子です。
- d. 「キロ文字」は、「クラウド・サービス」によって処理される1000バイトとします。
- e. 「要求」とは、「クラウド・サービス」に送信される、または「クラウド・サービス」で管理されるサービスをIBMが実行することを許可するお客様による行為をいいます。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から90日後に満了となります。

5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約書(または同等のクラウド基本契約)については、<https://www.ibm.com/acs>に掲載されている条件を適用します。

5.1 第三者のネットワーク

「クラウド・サービス」を伝送先および伝送元とする、お客様およびお客様の「取引先」による伝送には、第三者のネットワークを使用することができます。コンテンツの伝送を「クラウド・サービス」上や第三者のネットワークを介して行う際に使用するプロトコルや手段の選択はお客様の判断に委ねられます。お客様がお客様のコンテンツ(クライアントIDやパスワードを含みます。)を保護したい場合には、十分な暗号化など適切なテクノロジーを使用してください。

5.2 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

「クラウド・サービス」を伝送先および伝送元とする、お客様およびお客様の「取引先」による伝送には、第三者のネットワークを使用することができます。コンテンツの伝送を「クラウド・サービス」上や第三者のネットワークを介して行う際に使用するプロトコルや手段の選択はお客様の判断に委ねられます。お客様がお客様のコンテンツ(クライアントIDやパスワードを含みます。)を保護したい場合には、十分な暗号化など適切なテクノロジーを使用してください。

5.3 固有の拡張

「クラウド・サービス」に、お客様(またはお客様が指定する第三者)がIBMのソフトウェア・アプリケーションを構成できるようにするユーザー出口が含まれており、お客様(またはお客様が指定する第三者)がユーザー出口を利用する場合、IBMは、かかる結果として生じるすべての構成(以下「固有の拡張」といいます。)に対して責任を負いません。また、「固有の拡張」は「クラウド・サービス」には含まれません。

5.4 ゲスト・ユーザー・アクセス

お客様、およびお客様とデータを交換またはお客様に代わって「クラウド・サービス」を利用するために「クラウド・サービス」へアクセスすることをお客様が許可した「クラウド・サービス」の第三者ユーザー(以下「ゲスト・ユーザー」といいます。)は、「クラウド・サービス」へアクセスして利用するために、IBM が提供するオンラインでの同意を要求される場合があります。お客様は、次のような「ゲスト・ユーザー」に対する責任を負いますが、これらに限られません。a) 「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」に関連するあらゆる請求、b) 「ゲスト・ユーザー」が支払義務を負う料金、または c) それらの「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」の誤用。

5.5 データ交換

「クラウド・サービス」には、以下のいずれかを含めることができます。(1) お客様およびお客様の「取引先」間でのデータの送受信、2) IBM との直接接続、または第三者が提供する1つまたはそれ以上のゲートウェイもしくはネットワークによる相互接続(以下「相互接続サービス」といいます。また、各第三者については以下、「相互接続プロバイダー」といいます。)のいずれかを介したお客様とお客様の「取引先」間で行われるデータの伝送、または(3) 特定の変換サービスもしくはその他の関連サービス。IBM は、「クラウド・サービス」の提供に目的を限定して、または適用法もしくは法的手続きにより要求される場合には、お客様またはお客様の「取引先」の所在する国以外でデータを転送または保存することができます。お客様と「相互接続プロバイダー」との間で締結された別個の契約に規定されている場合を除き、すべての「相互接続プロバイダー」は、お客様に対し、いかなる場合も、「クラウド・サービス」のプロビジョンに関連する一切の責任を負いません。

5.6 データの保存

利用可能な「クラウド・サービス」の説明に別段の定めがない限り、IBM は、35 日間以上 42 日間以下のデータを保存し、ブラウザー・ベースの表示ツールにより、オンライン表示を可能にします。一度データが利用できなくなると、そのデータは消去され、回復することはできません。

5.7 除外事項

変換(インバウンドまたはアウトバウンド)の前にお客様によるデータの処理を実行するカスタマイズ・スクリプトのインスタンスは、文書化されておらず、また、「クラウド・サービス」の一部として組み込まれていません。

「クラウド・サービス」は、コンテンツ(クライアント ID およびパスワードを含みます。)について、第三者のシステムもしくはネットワーク(例えば IBM が管理しない、また責任を負わないインターネットおよびその他の「相互接続サービス」との送受信、またはこれを介した送受信を行うことができます。IBM は、「クラウド・サービス」環境に流入するコンテンツがコンテンツの送信者により機密として扱われたこと、または「クラウド・サービス」環境から伝送されるコンテンツが受信者により機密として扱われることについて、いかなる表明および保証もするものではありません。したがって、お客様が、「クラウド・サービス」環境において、ならびに IBM およびその他の第三者のネットワーク(「相互接続サービス」のすべてを含みます。)を介して転送される間にコンテンツを読み取り不可または解読不能にすることを希望する場合には、お客様がコンテンツを暗号化するものとします。お客様は、IBM およびその他の第三者のネットワークを介してコンテンツを伝送するために自らが使用するプロトコルおよび手段を選択することについての責任を負うとともに、かかる選択に伴うすべてのリスクを負うものとします。

5.8 通信ソフトウェアおよび装置

IBM は、データを IBM に送信する(および IBM から受信する)ために使用される通信ソフトウェアがいずれであっても承認するものとします。「クラウド・サービス」において、(一般的な通信事業者のデバイスまたは端末装置を使用した)お客様の装置と IBM の装置の接続が必要な場合には、お客様が提供(およびお客様が使用)するデバイスおよび装置は、IBM が承認するタイプでなければなりません。IBM は、「クラウド・サービス」を提供するための IBM の装置、ソフトウェア、および通信事業者を選択する独占的かつ排他的な権利を有します。本書において別段の定めのない限り、お客様は、「クラウド・サー

ビス」にアクセスするための、適切なインターネット・サービスのアカウントおよび接続を取得する責任を負います。

5.9 お客様の責任

お客様は、以下を行います(および、該当する場合は、お客様の「取引先」に以下を要求します。)

- a. お客様のそれぞれのアプリケーション、ハードウェア(無許可アクセスを防止するために、適切なファイアウォールを導入および保守することが含まれます。)、 「メールボックス」、および伝送について十分なセキュリティを確保し、これらの「メールボックス」および伝送を監視します。
- b. 変換エラーもしくは障害、処理上のエラーもしくは障害、非準拠伝送、送受信の障害、または「メールボックス」へのアクセス不能があれば、IBM に通知します。
- c. お客様が、「クラウド・サービス」環境ならびに IBM やその他の第三者のネットワーク(「相互接続サービス」を含みます。)を介して転送される間、データを読み取り不能または解読不能にすることを求める(または希望する)場合には、データの正確性および完全性を検証し、データを暗号化します。
- d. 適切なデータ処理パラメーターおよび伝送パラメーターを設定します。
- e. データ、処理、および伝送のエラーを特定するための適切な予防措置が導入されていることを確認します。
- f. 「クラウド・サービス」で提供されるサービスの再実行のために必要な、すべてのデータ、ファイル、およびその他マテリアル(カード・ファイル、テープ・ファイル、ディスク・ファイル、およびプリンター出力など)を IBM が回復できるようにするために十分な、関連するデータ、ファイル、およびその他資料を保持します。
- g. お客様と IBM の間の接続を構築し、お客様と IBM の間の共同接続テストの際に IBM と協力します。
- h. 「クラウド・サービス」のコンポーネントについて「取引先」リストの提供がお客様に求められる場合は、以下の情報を提供します。
 - (1) パートナーの名称および住所
 - (2) 連絡担当者の氏名および電話番号
 - (3) ファックス番号(ある場合)
 - (4) 電子メール・アドレス
 - (5) 付加価値サービス・プロバイダー(該当する場合)
 - (6) Qualifier および ID(該当する場合)
- i. それが「クラウド・サービス」のテスト期間、「クラウド・サービス」への移行、および「クラウド・サービス」の変換や「クラウド・サービス」への変換に関わるものである限り、事業の継続を維持し、「取引先」コミュニティに見込みを伝えます。
- j. 合理的な範囲の要求に応じて、システム、セキュリティ、および通信アーキテクチャーのダイアグラムを提供します。
- k. IBM の合理的な要求に応じて、お客様のスタッフが支援を提供できるようにします。
- l. 「クラウド・サービス」ユーザーが各自の「アカウント」ID およびパスワードを保護し、「クラウド・サービス・ユーザー・アカウント」にアクセスできる者またはお客様に代わり「クラウド・サービス」を利用できる者を管理することを徹底させます。

5.10 IBM の責任

IBM は、以下について責任を負いません。

- a. お客様または第三者の装置またはソフトウェアのエラーや障害。
- b. お客様に対して(またはお客様により)伝送された連絡に対するお客様または第三者による不作為。
- c. お客様の「取引先」の信用度または実績。

- d. お客様またはお客様の「取引先」により不適切に伝送されたデータ。
- e. お客様の「相互接続サービス」プロバイダー、お客様、もしくはお客様の「取引先」、または不可抗力事象に起因する範囲内での、お客様の「相互接続サービス」(または「相互接続サービス」におけるエラーもしくは「相互接続サービス」の障害)。
- f. IBMが「本契約」のいずれかの部分を解約した場合、逆方向の移行サービスの提供。

5.11 用語の定義

- a. 「**ファイル**」とは、特定の名前でバンドルされた1つまたはそれ以上のデータ、情報、またはプログラム・レコードです。
- b. 「**メールボックス**」とは、お客様に割り当てられ、お客様が電子データの送受信および保存のために利用することができる、保護された専用の電子的ストレージ・スペースをいいます。
- c. 「**メールスロット**」とは、「メールボックス」のコンポーネントの1つで、データのドロップオフとピックアップを可能にします。

5.12 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)

「クラウド・サービス」は、共通のビジネス・プロセスと技術標準一式を用いた、PEPPOL eDelivery ネットワークのユーザー間の相互運用を可能にする、PEPPOLのアクセス・ポイントおよび「サービス・メタデータ・プロバイダー (SMP)」を提供します。「クラウド・サービス」により利用可能なIBMのアクセス・ポイントは、PEPPOLについて「クラウド・サービス」を有効化しているお客様に、PEPPOL eDelivery ネットワークへの接続を提供します。IBMのアクセス・ポイントは、OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA) (<http://www.peppol.eu> に掲載)に従って構築されました。アクセス・ポイント・プログラムを担当する OpenPEPPOL の代表者の連絡先情報は、PEPPOL のサイトに掲載されています。お客様は、PEPPOL のアクセス・ポイントを提供することを含めて(これに限られません)、特定の機能を提供する IBM の能力は、第三者との間の契約を条件とすることを了承し、これに同意します。かかる第三者が、当該機能を提供する IBM の権利を変更、停止、または解除した場合に限り、IBM は、第三者の指示に従って速やかに機能を修正するか、または「クラウド・サービス」の一部として当該機能を提供することを中止します。

5.13 相互運用性サービス

IBM は、「クラウド・サービス」の提供に目的を限定して、または適用法もしくは法的手続きにより要求される場合には、お客様またはお客様のパートナーの所在する国以外でデータを転送または保存することができます。お客様と「相互接続プロバイダー」との間で締結された別個の契約に規定されている場合を除き、すべての「相互接続プロバイダー」は、お客様に対し、いかなる場合も、「クラウド・サービス」のプロビジョンに関連する一切の責任を負いません。