

IBM クラウド・サービス記述書

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

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、提供されている「見積書」およびお客様が受領し「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 Sterling B2B Services – File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service はクラウド・ベースの企業間 (B2B) Software as a Service ソリューションで、お客様の取引先からなる厳選されたコミュニティーと大容量ファイルのマシン間転送を行います。お客様の取引先は、お客様が取引関係を有する組織体です。IBM は、「クラウド・サービス」では、当日および過去 14 日分のお客様データを保持し、ブラウザー・ベースの表示ツールでオンライン表示します。14 日が経過した後、データは削除されます。ただし、データの抽出が必要な以下のプロトコルについては、データは 7 日間に限り、抽出可能です。FTP、SFTP、FTP および OFTP2 がこれに該当します。7 日が経過した後、データは削除されます。File Transfer Service には、以下も含まれます。

- a. File Encryption は、IBM とお客様がキーを交換した PGP で暗号化されたファイルを解読し、お客様もしくはお客様の取引先 (該当する場合) に送信する、または、PGP で暗号化されていないファイルを暗号化して、お客様もしくはお客様の取引先 (該当する場合) に送信します。
- b. File Compression は、zip 形式で圧縮されたファイルを解凍し、お客様もしくはお客様の取引先 (該当する場合) に送信する、または、圧縮されていないファイルを zip 形式に圧縮して、お客様もしくはお客様の取引先 (該当する場合) に送信します。

IBM は、「クラウド・サービス」を計画、構築、および導入するために、以下に記載した基本オファリングのソリューション・リソースを提供します。これには以下のフェーズが含まれます。

- c. 「サービス設計フェーズ」は、事業および技術に関する環境を設計します。IBM は、お客様の現在の環境を評価します。これまでに作成されたアーキテクチャー文書に加えて、IBM がハードウェア・システム、通信、アプリケーション・インターフェースの初回セットアップのために必要とみなして収集された追加要件、および取引先の要件の審査が含まれます。
- d. サービス・プロビジョニング・フェーズでは、お客様の既存の取引先コミュニティー (すなわち、「エンティティ ID」) を「クラウド・サービス」に移行します。IBM は以下を行います。
 - (1) お客様と「クラウド・サービス」間の接続を開始します。
 - (2) お客様の取引先と「クラウド・サービス」間の接続を開始します。
 - (3) IBM のテスト計画に従って、接続テストを実行します。
 - (4) お客様と協力して、お客様の取引先の導入を管理します。
- e. 「運用フェーズ」では、IBM が「クラウド・サービス」の日々の運用を管理します。IBM は、「クラウド・サービス」内のお客様のファイル転送インフラストラクチャーに関連するハードウェアおよびソフトウェアを格納する施設を運用、管理します。

1.2 オプション機能

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - Extended Data Retention は、所定の延長期間にわたり、ギガバイトのデータを保管します。保管されるデータ量 (各月の最終日の測定による) およびデータが保持される期間は、お客様の「注文関連文書」に規定されています。

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services - File Transfer Service - Partner Support は、お客様の取引先にサポートを提供します。これには、「クラウド・サービス」に関する問い合わせに対応すること、および、お客様の取引先による「クラウド・サービス」の使用に関して報告された障害につき、お客様と当該障害の解決を調整するために、障害の範囲を判断することが含まれます。IBM は、電子メールまたは電話により、お客様の取引先にサポートを提供します。このレベルのサポートは、「クラウド・サービス」で提供される標準サポートに追加されるものです。

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に関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、IBM データ・センターをサポートする要員に対し、プライバシーおよびセキュリティに関する研修の受講を要求します。IBM には、インフォメーション・セキュリティ・チームがあります。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

クライアント・データに対するアクセスは、必要に応じて、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当員によってのみ許可されます。IBM スタッフは、中間「ゲートウェイ」管理ホストに二要素認証を使用します。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャンネル接続は暗号化されます。クライアント・データへのアクセス、およびホスティング環境へのデータ転送またはホスティング環境からのデータ転送は、すべて記録されます。本「クラウド・サービス」をサポートする IBM データ・センター内では、WIFI の使用は禁止されています。

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。また、ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、実施前に IBM セキュリティー・スタッフが審査します。IBM はデータ・センターを 1 日 24 時間週 7 日体制で監視します。潜在的なシステム・セキュリティ危険度の検出および解決を支援するために、内部および外部の脆弱性スキャンを権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出(アンチウィルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止)システムは、すべての IBM データ・センターで使用されています。IBM のデータ・センター・サービスは、公共ネットワーク上のデータ伝送についてさまざまな情報伝送プロトコルをサポートします。これには、HTTP/SFTP/FTP/S/MIME、サイト間 VPN などが含まれます。オフサイトで保管されるバックアップ・データは、転送前に暗号化されます。

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。改ざんの可能性を最小限に抑え、集中型分析、アラートおよびレポートを可能にするために、アクティビティーは中央ログ・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を検出するために、ログはリアルタイムで、また、定期的な分析レポートによって分析されます。運用スタッフは異常に関するアラートを受け、必要に応じて 1 日 24 時間週 7 日、オンコールのセキュリティ・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 物理的セキュリティ

IBM は、IBM データ・センターに対する許可されていない物理的アクセスを制限するように設計された物理的セキュリティ基準を保持します。データ・センターには制限されたアクセス・ポイントのみが存在し、アクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・

アクセス・バッジのみを所有することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。

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、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。IBM は、業界基準の SSAE 16 監査 (または同等の監査) を、IBM の実稼働データ・センターで 1 年ごとに実施します。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティおよびプライバシー関連のアクティビティを審査します。情報セキュリティ・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に行います。IBM の従業員およびベンダーの従業員は、全従業員向けのセキュリティおよび意識向上研修を 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 のセキュリティ義務を果たすために、従業員は 1 年ごとに自身の業務目標および責任について再認識します。

3. サービス・レベル・コミットメント

IBM は、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。)を提供します。お客様は、SLA が、お客様に対する保証とならないことを承知します。

3.1 定義

- a. 「可用性クレジット」とは、IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から相殺する形で適用されます。
- b. 「請求」とは、SLA に基づいて、お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。
- c. 「契約月」とは、その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする期間における各 1 か月をいいます。
- d. 「ダウン時間」とは、「クラウド・サービス」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を取得しているお客様のユーザーが、あらゆる時点で「クラウド・サービス」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「クラウド・サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - (1) 保守のための定期的な停止。
 - (2) IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
 - (3) お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - (4) 「サービス」にアクセスするための必要なシステム構成およびサポートされているプラットフォームの要件をお客様が満たさない場合。
 - (5) IBM がお客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。

「事象」とは、「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

3.2 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット (以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。)を記録しなければなりません。お客様は「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。

- b. お客様は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」が生じた「契約月」の末日から3営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時刻から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBMは、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「契約月」において達成した「サービス・レベル」に基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様がIBMの「サービス」に対して支払った年額料金の1/12の10%を超えないものとします。

3.3 サービス・レベル

「契約月」における「サービス」の可用性

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 （「請求」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）
<99.0%	2%
<97.0%	5%
<95.0%	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数(「計画されたシステムのダウン時間」の分数を差し引きます。)から、(b)「契約月」における予定外の「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、それを(c)「契約月」における分単位の総時間数(「計画されたシステムのダウン時間」を差し引きます。)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」における予定外の総「ダウン時間」500分

30日の「契約月」における合計 43,200分 - 「計画されたシステムのダウン時間」 200分 - 予定外の「ダウン時間」 500分 = 42,500分	= 98.8%の「達成したサービス・レベル」に対する2%の「可用性クレジット」
<hr/> 30日の「契約月」における合計 43,200分(-「計画されたシステムのダウン時間」 200分) = 43,000分	

3.4 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA は、IBM のお客様のみが利用可能であり、「クラウド・サービス」に関するお客様のユーザー、ゲスト、参加者および許可された招待客によって行われる請求、ならびに、IBM が提供する β 版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働使用の「クラウド・サービス」にのみ適用され、したがって、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。

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. 「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「エンティティ ID」は、「クラウド・サービス」内で表されるエンティティの固有の識別子です。お客様の「証書 (PoE)」または「注文関連文書」に定める課金期間中に、「クラウド・サービス」で識別される「エンティティ ID」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。

本「クラウド・サービス」において、「エンティティ ID」は、取引先の事業体の組織構造にかかわらず、取引先の事業体に与えられる固有の ID です。

- b. 「ギガバイト」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「ギガバイト」とは、2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます (1,073,741,824 バイト)。お客様は、「証書 (PoE)」または「注文関連文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」が処理する「ギガバイト」の総数をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。

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。

4.2.1 1 か月に満たない期間の料金

「1 か月に満たない期間の料金」は、日割りで計算されます。「1 か月に満たない期間の料金」は、IBM がお客様に対して「クラウド・サービス」オファリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

4.2.2 超過分

お客様による「クラウド・サービス」の実際の使用が「注文関連文書」に定める使用許諾範囲を超えた場合は、お客様は「注文関連文書」に定める超過料率に従い、その超過分について請求されます。

4.2.3 オンデマンド

「オンデマンド」オプションは、お客様がかかる「オンデマンド」オプションを採用した月に「注文関連文書」に定められた料率で請求されます。

4.2.4 セットアップ

セットアップ料金は、「注文関連文書」に明記されます。

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」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

「サブスクリプション期間」中、「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートが提供されません。標準のテクニカル・サポートは、上記第 1 条に記載されるプレミアム・サポート・サービス・オプションで拡張することができます。

「運用に関する通常の電話および電子メールによるサポート時間」は、以下のとおりです。

月曜～金曜日の米国東部時間で午前 8 時 00 分～午後 11 時 00 分

営業時間外サポート

営業時間外サポート (上記の通常営業時間以外) は、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

サポート・ホットライン: 1-877-432-4300

Email: scn_support@us.ibm.com

サポート Web ポータル: <https://support.ibmcloud.com/>

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 事業上の重大な機能を実行できない、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って業務上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。	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い使用制限を受けているか、または、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でき、業務上、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要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

7. 追加情報

- IBM は、(a) お客様による「クラウド・サービス」の利用に関する匿名のデータ、総計のデータおよび要約のデータを蓄積して分析し (b) 報告書、研究論文、分析、ならびに前記の蓄積および分析の結果によるその他の研究物を作成する場合があります。
- IBM は、IBM のオフリングのテストおよびその品質向上を目的とする場合に限り、「クラウド・サービス」環境内の非実稼働サーバーにデータをコピーすることができます。
- 「クラウド・サービス」は、コンテンツ (カスタマー 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。お客様の取引コミュニティの「クラウド・サービス」環境を介して入ってくるコンテン

ツの送信者および受信者は、かかるコンテンツを機密として取り扱わない可能性があります。したがって、お客様が「クラウド・サービス」環境において、また IBM およびその他の第三者ネットワークを介して転送される間、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、コンテンツを暗号化する必要があります。お客様は、IBM およびその他の第三者ネットワークを介してコンテンツを送信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責任を負うとともに、これに伴う危険を承知しているものとします。

- d. 「クラウド・サービス」は、「米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律」(以下、「HIPAA」といいます。)に準拠するよう設計されていないため、個人に関する、また個人を特定できる医療費請求データおよびその他の医療情報の送信や保管には使用できません。
- e. 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、デバイスおよび機器について承認しなければなりません。お客様は、「クラウド・サービス」にアクセスするために適切なインターネット・サービス・アカウントおよび接続を取得する責任を負うものとします。
- f. お客様が「クラウド・サービス」を支障なく使用するためには、お客様とお客様の取引先が以下を確実に実施する必要があります。
 - (1) お客様と IBM 間の接続を実施し、お客様と IBM 間の共同接続テストの際に IBM と協力します。
 - (2) 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。
 - (3) データの精度および完全性を調査し、データ、処理、および伝送のエラーを特定するために適切な予防措置が導入されていることを確認します。
 - (4) 変換エラーまたは障害、処理上のエラーまたは障害、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については、直ちに IBM に通知します。
 - (5) 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。
 - (6) 「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。
 - (7) 「クラウド・サービス」のテスト期間、移行、転換に関わる間、事業の継続を維持し、お客様の取引先コミュニティに見込みを伝えます。

7.2 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づきます。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。