

IBM Sterling Web Forms

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Sterling Web Forms は、お客様と「クラウド・サービス」の第三者ユーザー間の電子商取引を容易にします。この場合の第三者ユーザーとは、お客様とデータを交換するために、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ユーザー (以下「ゲスト・ユーザー」といいます。) をいいます。サポート対象のインターネット・ブラウザを介して「クラウド・サービス」の Web サイトへアクセスすることにより、「ゲスト・ユーザー」は、電子フォームの表示および処理ができるようになります。「クラウド・サービス」はお客様および「ゲスト・ユーザー」に、お客様およびその「ゲスト・ユーザー」がアップロードした「コンテンツ」に対する可視性を提供します。

「クラウド・サービス」には、以下が含まれます。

- 「管理サイト」 - 「クラウド・サービス」のユーザーは、告知の生成、「ゲスト・ユーザー」のアクティビティに関する一連の定義済みレポートの表示、ならびに、「ゲスト・ユーザー」が取引を処理する際に定義済みオプションおよびデータを「ゲスト・ユーザー」に提供するのに役立つデータベースの管理を行うことができます。
- 「Web Forms ユーザー・サイト」 - サポート対象インターネット・ブラウザを介して表示可能な、ユーザーが読み取れるインターフェースで、「ゲスト・ユーザー」が提示される電子商取引文書を表示できるようにすることで、「ゲスト・ユーザー」がインターネット接続を通じてお客様と電子商取引を行えるようになります。
- 「フォルダー検索および詳細」 - 「クラウド・サービス」のユーザーは、「ゲスト・ユーザー」の受信箱、送信箱、アーカイブおよびごみ箱の各フォルダーで見つかった文書を表示することができます。

「クラウド・サービス」により、お客様は、連絡先情報 (名前、住所、電子メールアドレス、電話番号、スタッフ ID、コスト・センター) および技術 ID (ユーザー名、パスワード、IP アドレス、MAC アドレス) を含めて、適用されるプライバシー法により個人情報 (PI) と見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。IBM は、かかる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、お客様の従業員、または「ゲスト・ユーザー」からの要求に従うものとします。

本「クラウド・サービス」は、センシティブ情報、保護対象の健康情報、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即して設計されていません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」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。いかなる場合でも、お客様は本「クラウド・サービス」を使用して、保護された健康情報の収集、処理、または保管を行うことはできません。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」 (<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

本「クラウド・サービス」は、「米国 - EU 間のセーフハーバー」の認証を受けています。「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークとお客様のマシンまたはその他の第三者のネットワークとの間のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化は行われません。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツの暗号化は行われません。お客様は、「クラウド・サービス」に追加する前にコンテンツを暗号化する責任を負うものとします。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」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。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」の未達成に対するサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」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またはテクノロジーの問題、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問題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「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づいて適用可能なものの中で最高の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」に対する単一月額料金の合算料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」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、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (「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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95.0%	10%

*「クラウド・サービス」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、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」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 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	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 5% の 「可用性クレジット」。
合計 43,200 分	

4. テクニカル・サポート

IBM が「クラウド・サービス」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知後、「クラウド・サービス」の「テクニカル・サポート」が電話、電子メール、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。かかるテクニカル・サポートの一環として IBM から提供される拡張、更新、およびその他資料は、「クラウド・サービス」の一部とみなされます。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」に含まれ、個別のオフリングとして提供されるものではありません。

利用可能時間、電子メール・アドレス、オンライン問題報告システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook に記載されています。

「クラウド・サービス」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 事業上の重大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って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。	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

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「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」は固有の ID であり、「クラウド・サービス」環境においては別の用語（「クラウド・サービス」内におけるカスタマー ID、パートナー ID、サプライヤー ID、ベンダー ID または EDI ID を含みますがこれらに限られません。）として言及される場合があります。お客様の「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」に含まれる「エンティティ ID」の総数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

IBM Sterling Supplier Portal において、「エンティティ ID」は取引先事業体の組織的構造にかかわらず、取引先事業体固有の識別子です。

5.2 セットアップ料金

1 回限りのセットアップ料金が、「取引文書」に規定された料率および支払条件で適用されます。

5.3 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。

5.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

5.5 オンデマンド料金

「取引文書」に明記されるオンデマンド料金は、お客様がオンデマンド部分のアクティブ化を要求した場合に適用されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかなどが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の 30 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、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 30 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。「クラウド・サービス」は、かかる 30 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用できます。

7. 追加情報

7.1 コンテンツ処理

IBM は「クラウド・サービス」の通常の利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、「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以上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。オーストラリア、カナダ、フランス、ドイツ、インド、アイルランド、オランダ、英国およびアメリカ合衆国。お客様は、IBM が、「クラウド・サービス」の提供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。

7.2 蓄積データ

IBM は、(i) 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、(ii) 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（以下、総称して「蓄積データ」といいます。）を作成する場合があります。IBM は、「蓄積データ」に対するすべての権利を保持するものとします。

IBM は、IBM 製品のテストおよび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お客様のデータをコピーすることができます。

7.3 ゲスト・ユーザー・アクセス

お客様の「ゲスト・ユーザー」は、「クラウド・サービス」へのアクセスおよびその利用のために IBM が提供するオンライン契約の締結を求めら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) 「ゲスト・ユーザー」による「クラウド・サービス」の誤用。

7.4 データ伝送

「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。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。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の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。

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。) が所在する国の外で、「コンテンツ」を転送または保存することができます。

「クラウド・サービス」は、以下のいずれかを組み込むことができます。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の「取引先」間で行われる「コンテンツ」の送信。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で規定されている場合を除き、相互接続プロバイダーは「クラウド・サービス」に関連する一切の責任を負いません。

7.5 セットアップ

お客様は、「クラウド・サービス」をセットアップするために、IBM に料金を請求することなく、お客様のシステム、情報、人員およびリソースに対する十分なアクセスを提供し、お客様のその他の責任を果たします。