

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、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「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。

2. コンテンツおよびデータ保護

「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」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339598184>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

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、<http://ibm.com/dpa>にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA)および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。DPA が適用される場合、「復処理者」の変更の通知を提供する IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されるとおりに適用されます。

2.1 データの利用

IBM は、お客様の「クラウド・サービス」の利用によって生まれるお客様の「コンテンツ」に固有のものである結果(「洞察」)や、お客様を特定できる結果を利用したり開示したりしません。ただし、IBM は、個人を特定する情報を削除し、追加情報を用いなければいかなる個人情報も特定の個人に結びつけることができないようにしたうえで、「クラウド・サービス」を提供する過程で、「コンテンツ」および「コンテンツ」に由来するその他の情報(「洞察」を除きます。)を使用できます。IBM は、研究、テスト、およびオフオファリング開発の目的でのみ、このデータを使用します。

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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「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ーに関する事故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、「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オフオファリングをパッケージ化し、単一オフオファリングとして、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 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「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 (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)
99.9% 未満	2%
99% 未満	5%
95% 未満	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、申告の対象である「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。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「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。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートは、電子メール、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。IBM の IBM Software as a service support guide (https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) には、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が規定されています。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオフリングとして提供されるものではありません。

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。

5.2 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を超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

5.4 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検証するために合理的に必要となる記録、システム・ツールからの出力を保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断されたエンタイトルメントを、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、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の 2 年間有効に存続します。

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、「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。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」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。「クラウド・サービス」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。

7. 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「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせ、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 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。

7.3 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」環境ならびに 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、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送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途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。

7.4 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。