

## IBM Payments Gateway

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」を規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーまたは「クラウド・サービス」の受益者をいいます。

### 1. クラウド・サービス

IBM が提供する「クラウド・サービス」は以下に記載されています。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。

#### IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway は、開発環境、実稼働環境移行前、および実稼働環境との接続を提供します。機能には以下のものが含まれます。

- クレジット・カード業界 (PCI) のボルト (支払いに関する機密情報に対してセキュリティーを提供するために設計されたストレージ機能)
- 第三者プロセッサとの決済処理のルーティング、スイッチング、および処理を実行する決済ゲートウェイ
- コール・センターにおける代金回収、信用管理、およびバックオフィス決済業務のために設計された Web ツールである仮想端末
- セキュリティー機能を考慮して設計された認証
- 詐欺防止ツール
- レポート生成機能
- 文書

#### 1.1 追加のサービス

お客様は、少なくとも以下の「クラウド・サービス」の Payment オファリングの 1 つと併せて IBM Payments Gateway を購入する必要があります。

##### a. IBM Payments Gateway API Payment

機能には以下が含まれます。

- トランザクションは、クライアント・システムとの統合を促進するために設計された一連の Web サービスで構成された API を介して伝送されます。この API は、多数の国々の銀行およびプロセッサにわたる多数の通貨によるグローバルな支払いに対して単一のインターフェースを提供します。

##### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

機能には以下が含まれます。

- トランザクションは Hosted Payment Page (HPP) を介して伝送されます。HPP は代金回収とウォレット管理に関する GUI で、Web サイト、モバイル・コマース・サイト、スマートフォン・アプリケーション、コール・センター・アプリケーション、およびバックオフィス収集システムに統合するために設計されています。Hosted Payment Page は、HTML インライン・フレーム (iframe) で提供されるように設計されています。

##### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

機能には以下が含まれます。

- トランザクションは、ネイティブ・スマートフォン・アプリケーションの決済機能の開発を促進するために設計された JavaScript Object Notation (JSON) インターフェースを介して伝送されます。
- JSON インターフェースは、関連 URL 上で HTTP メソッドを利用して実行される一連の決済 API を、JSON 形式で提供されるデータと併せて提供します。

以下の IBM Payments Gateway オファリングはオプションで購入できます。

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

機能には以下が含まれます。

- 決済情報が含まれているトランザクションは売り手から買い手の金融機関に伝送され、取引決済を完了します。

## 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、情報セキュリティ・チームを保有し、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 の従業員に伝えてこれを保持しています。IBM は従業員に対して、1 年に 1 回のプライバシーおよびセキュリティに関する研修を要求します。IBM セキュリティー・ポリシーは、業界プラクティスおよび IBM のビジネス要件に基づいて、1 年に 1 回再検証されます。セキュリティに関する事故は、包括的な事故対応手順に基づいて処理されます。IBM は、IBM データ・センターで許可されている要員のみ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。これには制限対象やモニター対象のアクセス・ポイントが含まれます。訪問者は入場時に登録を行い、施設内にいる間は付添人が同行します。

### 2.2 アクセス制御

IBM の許可スタッフは、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。「IP ブロック」を使用して、米国が指定した禁輸国の既知の感染したインターネット・サイトおよびユーザーによるアクセスを防ぐことができます。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。

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークとお客様のネットワーク・アクセス・ポイントとの間のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化が必要です。特定の暗号化方法がお客様との契約で指定されています。また、この暗号化には、IBM およびお客様の両方のサイトに SSL 証明書を導入する必要があります。決済処理に必要な個人情報のみを収集します。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツを暗号化します。

### 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、アプリケーション・ソフトウェア、およびファイアウォール規則の変更は、IBM の変更管理プロセスに基づいて処理されます。ファイアウォール規則の変更は、導入前に 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認定管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出システム（アンチウイルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止）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・リポジトリでリアルタイムに記録されます。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 遵守

IBM は、IBM 情報セキュリティー・ポリシーを遵守するために、業界基準の ISAE3402 監査 (または同等の監査) を実稼働 IBM Payments Gateway データ・センターで年 1 回実施します。IBM の年次 PCI DSS 認定には、すべての IBM Payments Gateway データ・センターでの外部「認定セキュリティー評価機関 (Qualified Security Assessor)」(Trustwave) によるオンサイト監査が含まれます。要求に応じて、お客様およびその監査人に「準拠証明書 (Attestation of Compliance) (AoC)」または「コンプライアンス・レター」を提供します。

## 2.6 セキュリティー実施について

IT システム・セキュリティーには、お客様の社内あるいは社外からの不正アクセスの防止、検出、および対応によって、システムや情報を保護することが含まれています。不正アクセスにより、情報の改ざん、破壊、または悪用を招くおそれがあるほか、お客様のシステムが誤用された場合には他者へのシステムを攻撃してしまうおそれがあります。セキュリティーに対する包括的なアプローチがない場合には、いかなる IT システムも製品も完全に安全な状態と見なされるべきではなく、また、単一の製品や単一のセキュリティー対策で極めて効果的に不正アクセスを防止できるものではありません。IBM のシステムおよび製品は、セキュリティーに関する包括的な取り組みの一環として設計されています。これには必然的に追加の運用手順が含まれ、これを最も効果的なものとするには、他のシステム、製品、またはサービスが必要となる場合もあります。IBM は、システムおよび製品が第三者の悪意あるまたは不正な行為の影響を受けないことを保証するものではありません。

## 2.7 データ・プライバシー

IBM およびお客様はそれぞれ、本契約に基づいてお客様のために IBM が保管または処理する個人データ (適用されるデータ保護法の定義に基づく。以下「お客様データ」といいます。) に適用される適用データ保護法に基づく各自の義務を遂行する責任を負います。本契約の締結により、お客様は IBM を「お客様データ」のデータ「プロセッサー」に指名します。お客様は、本契約に基づく「お客様データ」の IBM による処理の目的および手段の判断について全責任を負います。これには、お客様の指示に従ったかかる処理を行ったことにより、IBM が適用されるデータ保護法の違反に陥るようなことがないようにすることも含まれます。IBM およびお客様はそれぞれ、適用されるデータ保護法を遵守するために相手方が採用している手順を調査していないことに同意します。本契約のいずれの条項も、IBM またはお客様が適用されるデータ保護法を遵守するために必要と見なされる手順を講じることを妨げるものではありません。お客様が適用されるデータ保護法を遵守するために追加サービスまたは異なるサービスを要求する場合、お客様は別途締結したサービス・エンゲージメント契約を介して必要なサービスを提供するように要求することができます。お客様は、本契約に記載されるセキュリティー対策が、適用されるデータ保護法で要求される「お客様データ」を保護するのに適切な技術的対策および組織的対策であることを判断する全責任を負うことに同意します。IBM は、本契約に定めがあり、且つ「お客様データ」の「プロセッサー」として実施するものを除き、「お客様データ」に関するセキュリティー対策を実行または遵守する義務はありません。IBM は本契約の記載に従い、また「サービス」を実行するために必要または適切と IBM が合理的に判断する内容に基づき、「お客様データ」を処理します。お客様は、本契約に基づき、IBM またはお客様による「お客様データ」の海外への移転が適用されるデータ保護法に準拠していることを判断する全責任を負います。

## 3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「取引文書」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下のサービス・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。

### 3.1 定義

- a. 「サービス・クレジット」 - IBM が検証した「請求」に対して提供する補償をいいます。IBM から直接取得した場合、「サービス・クレジット」は、「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットという形で適用されます。「クラウド・サービス」を IBM ビジネス・パートナーから取得した場合、IBM はお客様に直接払い戻します。
- b. 「請求」 - 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」** - 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「クラウド・サービス」期間における各 1 暦月をいいます。
- d. **「ダウン時間」** - お客様が使用する資格のある「クラウド・サービス」のための実稼働システム処理が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または発表された停止。
  - (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) お客様が「クラウド・サービス」、または他社製ソフトウェア、ハードウェア、もしくはその他のテクノロジーと併せて使用するコンテンツ、機器、またはアプリケーションに関する問題。
  - (4) 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、またはお客様のシステム管理、命令、もしくはプログラミング・エラーの要件。
  - (5) お客様が起こしたセキュリティー侵害またはお客様が実施したセキュリティー・テスト。
  - (6) 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。
- e. **「事象」** - 「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。
- f. **「応答時間」** - CheckoutStartSession および CardAuthorize Web Services またはそのいずれかが IBM のシステムのエントリー・ポイントで要求を受け取る時点から、IBM の Web サービスの応答がお客様に返送されるまでに経過する時間をいいます。

## 3.2 サービス・クレジット

「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」が「クラウド・サービス」の利用に影響を与えていることを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、その診断および解決につき IBM に対する合理的な支援を提供いただく必要があります。

「サービス・クレジット」に対する「請求」は、当該「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。

IBM は、以下の表に示した対応するサービス・レベルに適用可能な、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を内部で測定します。「クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことのお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。

- a. お客様が、「Web サービス」の「ダウン時間」と「Hosted Payment Page および仮想端末」の「ダウン時間」の「事象」が同時に発生したと報告した場合、IBM は「ダウン時間」の重複する期間を、2 つの別のダウン時間としてではなく 単一のダウン時間として扱います。
- b. お客様が、CheckoutStartSession 「応答時間」の「ダウン時間」と CardAuthorize Web Services 「応答時間」の「ダウン時間」の「事象」が同時に発生したと報告した場合、IBM は「応答時間」の「ダウン時間」の重複する期間を、2 つの別の「応答時間」の「ダウン時間」としてではなく 単一の「応答時間」の「ダウン時間」として扱います。

IBM は、有効な「請求」それぞれに対し、下表に示した各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づき、適用可能な「サービス・クレジット」の最高額を適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「クレジット」は、重複して適用されません。

「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、「サービス・クレジット」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、それを 50% 割引した額となります。

各「契約月」の「サービス・クレジット」の合計額は、「クラウド・サービス」に対して支払われた年額料金の 1/12 の 10% を超えることはできません。

### 3.3 サービス・レベル

IBM の「Web サービス」、Hosted Payment Page および「仮想端末」の各インターフェースは、「契約月」における少なくとも 99.95% の時間にお客様に提供されます。

可用性の割合 (「契約月」中)	「サービス・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 パーセント)
<99.95%	2%
<99.80%	4%
<99.60%	6%
<99.30%	8%
<99.00%	10%

パーセントで表される「可用性」は、以下のとおり算出されます。IBM の「Web サービス」、Hosted Payment Page および「仮想端末」が提供され、お客様の要求に応じた、「契約月」における分単位の総時間数を「契約月」における分単位の総時間数で除して 100 を乗じます。

### 3.4 契約月における IBM Web サービス応答時間

IBM は以下のとおり、2つの「応答時間」SLA を提供します。

#### 3.4.1 平均 IBM Web サービス応答時間

CheckoutStartSession および CardAuthorize の「Web サービス」の平均「IBM 応答時間」は 100 ミリ秒未満です。

所定の「Web サービス」の「IBM 応答時間」は、「Web サービス」の要求が IBM のシステムのエントリー・ポイントで受理された時点から IBM の Web サービス応答がお客様に返送されるまでに経過する時間から、IBM のシステムがダウンストリームの「第三者プロセッサ」から応答を受けるまでに費やした待ち時間を差し引いたものとして測定されます。

このサービス・レベルの目標は、所定の「契約月」におけるすべての「Web サービス」要求を対象として、CheckoutStartSession および CardAuthorize の各「Web サービス」の平均「IBM 応答時間」として算出されます。

平均応答時間 (「契約月」中)	「サービス・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 パーセント)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 秒	10%

#### 3.4.2 99% IBM Web サービス応答時間

CheckoutStartSession および CardAuthorize の「Web サービス」の 99% について、IBM 応答時間が 1 秒未満になります。

「IBM 応答時間」は、「平均 IBM Web サービス応答時間」の上記定義で同様に算出されます。

このサービス・レベルの目標は、所定の暦月におけるすべての「Web サービス」要求を対象として、CheckoutStartSession および CardAuthorize の各「Web サービス」の 99 パーセント「IBM 応答時間」として算出されます。

99% 応答時間 (「契約月」中)	「サービス・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 パーセント)
>1 秒	2%
>5 秒	6%
>10 秒	10%

### 3.5 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA はお客様が利用可能であり、「クラウド・サービス」のユーザーによる請求、またはベータ版もしくはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、生産的使用における「クラウド・サービス」にのみ適用します。SLA は、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発の各環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。可用性サービス・レベルの障害が同じ期間について記録されている場合、IBM は「応答時間」の「サービス・クレジット」の「請求」を処理しません。

## 4. サービス・レベル目標

以下のサービス・レベル目標は目標であり、お客様に対してなんら保証するものではありません。IBM は、サービス・レベル目標を満たさない場合でも、お客様に返金、割引、または救済措置を行うものではありません。

サービス	目標
バッチ処理ターンアラウンド・タイム	全トランザクション・バッチの 90% について、受理後 60 分以内に処理を完了します。
電子メールへの対応	IBM の共有サポート・メールボックスに送信された電子メールの 95% について、24 営業時間内に回答します。
1 日 24 時間 週 7 日のヘルプ・デスクの電話応答待ち時間	IBM の 1 日 24 時間 週 7 日のヘルプ・デスクは 60 秒以内に電話に応答します。
セキュリティー管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IBM の「PCI-DSS レベル 1 認定」は少なくとも年に 1 回見直されます。</li> <li>● IBM は、重大度が「高」のセキュリティー上の脆弱性について 10 日以内に是正します。</li> <li>● IBM は、重大度が「低」のセキュリティー上の脆弱性について 30 日以内に是正します。</li> </ul>
実稼働環境移行前システムの可用性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クライアント・テストは 1 日 24 時間 週 7 日利用可能</li> <li>● 実稼働環境移行前システムは、中央ヨーロッパの所定労働時間外は無人になります。</li> <li>● 実稼働環境移行前システムのインシデントは、デフォルトでは、重大度 3 として処理されます。</li> </ul>

## 5. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が電子メールおよび電話で提供されます。かかる「テクニカル・サポート」の一部として 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」の一部と見なされるため、本「サービス記述書」が適用されます。「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。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 事業上の重大な機能を実行することができない、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。	15分以内のお客様への通知	1日24時間週7日
2	<b>著しい事業影響</b> サービスのフィーチャーまたは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。	15分以内のお客様への通知	月曜から金曜の営業時間(現地時間)
3	<b>軽度の事業影響</b> サービスまたは機能を使用でき、業務上の重大な影響が表れていないことを示す。	通知不要	月曜から金曜の営業時間(現地時間)
4	<b>最小の事業影響</b> 問い合わせまたは非技術的な要求。	通知不要	月曜から金曜の営業時間(現地時間)

## 6. エンタイトルメントおよび課金情報

### 6.1 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。

- a. **「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、特定の構成の「クラウド・サービス」へのアクセスです。お客様の「証書(PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび使用することが可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得する必要があります。
- b. **「1000 イベント」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「1000 イベント」エンタイトルメントは、1000単位で測定された「クラウド・サービス」の利用に関する特定のイベントの発生数に基づくものです。「1000 イベント」のエンタイトルメントは、当該「クラウド・サービス」に固有のもので、イベント種類は、別の「クラウド・サービス」またはイベント種類に対する他の「1000 イベント」のエンタイトルメントと交換、置き換え、または集約することはできません。「証書(PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に発生するすべての「イベント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得する必要があります。
- c. **「イベント」**は、本「クラウド・サービス」においては、1000単位でカウントされる「マスター・トランザクション」と定義されています。「マスター・トランザクション」は、プログラムの外部にあるアプリケーション(例えば、ビジネス・バンキング Web チャネルや手動メッセージ・エントリー・チャネルなど)から開始される一連の命令、またはプログラム内のイベント(例えば、定期的な支払い、または一括処理を開始する時刻など)によってトリガーされる一連の命令です。「マスター・トランザクション」は、さまざまな処理ステップに関連付けられているすべての更新およびイベントを含む、関連ビジネス・アクティビティおよび作業論理単位を管理し、最終命令が外部アプリケーションに送信されたとき、または処理ライフサイクルが完了したときに終了します。「マスター・トランザクション」は、処理ライフサイクル中に基本トランザクションを開始します。

### 6.2 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、按分ベースで算定される場合があります。

### 6.3 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。

## 7. 期間および更新オプション

### 7.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に文書化されるとおりに、「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。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」の利用レベルを引き上げることができます。また、当該引き上げは「取引文書」で確認されます。

### 7.2 期間更新オプション

「取引文書」には、「クラウド・サービス」期間の更新について、以下のいずれが適用されるかが明記されます。

#### 7.2.1 自動更新

更新が自動の場合、お客様が期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面により終了を通知している場合を除き、「クラウド・サービス」では「取引文書」に記載された期間 (1 年間または期間満了になる期間と同期間のいずれか) で自動的に更新されます。

#### 7.2.2 請求の継続

請求が継続する場合、お客様は期間終了後も引き続き「クラウド・サービス」にアクセスすることができ、そ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 日前までに解約通知を書面で行う必要があります。お客様には、解約月の月末までの未処理のアクセス料金が請求されます。

#### 7.2.3 更新が必要

更新タイプが「終了」と付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間の満了時に終了し、お客様のアクセスは終了します。期間満了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は新しいサブスクリプション期間を注文する必要があります。

## 8. 共通事項

場合により、税金は、「クラウド・サービス」に関する利益を享受している場所において適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、お客様の注文に記載される事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、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。