

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」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーまたは「クラウド・サービス」の受領者を意味します。

1. クラウド・サービス

1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway は SaaS 決済ソリューションです。PCI に準拠した環境を使用して「クラウド・サービス」は、エンド・カスタマーから決済情報を収集して処理するためにお客様のシステムに接続します。

1.2 追加オファリング

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。

1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

機能には以下が含まれます。

- お客様のシステムとの統合を促進することを目的に設計された一連の Web サービスから成る API を介して伝送されるトランザクション。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。

1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

機能には以下が含まれます。

- Hosted Payment Page (HPP) を介して伝送されるトランザクション。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。

1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

機能には以下が含まれます。

- 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るトランザクション。
- 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。

1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

機能には以下が含まれます。

- Hosted Payment Page (HPP) を介して、もしくは API インターフェースを通じて、IBM Payments Gateway PG 0 の決済機関の文書 (製品 Web サイトに掲載) に記載された銀行/プロセッサの 1 つに伝送される、承認要求または決済要求という形式のトランザクション。

1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

機能には以下が含まれます。

- Hosted Payment Page (HPP) を介して、もしくは API インターフェースを通じて、IBM Payments Gateway PG 1 の決済機関の文書 (製品 Web サイトに掲載) に記載された銀行/プロセッサの 1 つに伝送される、承認要求または決済要求という形式のトランザクション。

1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

Stored Value Payments オフアリングは、お客様の Stored Value アカウントから開始され、マーケットプレイス内のマーチャントによって受け入れられたトランザクションを処理します。このパーツは、このクローズド・ループ・マーケットプレイス構造内でのこの価値転送を促進します。

1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions

IBM Pay Transactions は、豊富なモバイル・チェックアウト・シナリオにおけるマーチャント・アプリケーションからのマーチャントによって受け入れられたトランザクションです。このオフアリングには、CRM、POS、およびトークン・ポールのシステム間での対話を可能にする、オーケストレーション機能、お客様が PCI に準拠したデータ・ポールトにおいて決済方法を保存したりアクセスしたりできる IBM トークン・ポールト、ならびにこれらのトランザクションを転送して処理できるようにする決済スイッチへの接続が含まれます。

1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation

このオフアリングでは、予想される決済トランザクションと決済金額を追跡するレポートを提供し、実際の決済トランザクションと決済金額に照らして比較し、解決のために、問題のある個々のトランザクションをハイライトします。

1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement

機能には以下が含まれます。

- 取引決済を完了するために売り手から買い手の金融機関に伝送される、決済情報が含まれているトランザクション。

1.2.10 IBM Premium Account Support

Payment Gateway – Premium Account Support サービス・パッケージは、拡張継続サービス・ソリューションをお客様に提供します。このサービスには、「サービス・デリバリー」マネージャーからの毎月最大 10 時間が含まれます。このサービスはリモートで提供されるもので、測定基準、今後のイベントおよび変更管理レビューを含む運用レビューが含まれ、エスカレーション・レビューを発行します。未使用の時間は翌月に持ち越されません。

1.3 セットアップ・サービス

1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup は、お客様が複数の決済方法に対して、1 つの決済機関のマーチャント・アカウントを 1 つセットアップできるようにする、セルフサービス・オンボーディング・ソリューションです。このパッケージには 1 つの国における当該マーチャント・アカウント用の 1 つのプロジェクト ID が含まれます。

このパッケージは、クライアント・ポータルを通じた電子メール経由の最大 6 時間の支援を含み、全時間数を使用したか否かにかかわらず、IBM がお客様に「クラウド・サービス」へのアクセスが可能になった旨の通知をした日から 90 日後に失効します。

1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup は、Payment Reconciliation モジュールを構成するためのサービスです。このサービスには、定義されている国において事前に有効化済みの決済機関を含む 1 つの「マーチャント・アカウント」(つまり、「プロジェクト・コード」) のセットアップが含まれます。お客様は、決済や照合に関するフローを含む会計上の照合に関するセットアップの詳細、ならびにモジュールを構成するために使用する会計上の詳細を提供します。このサービスには、46 時間の構成が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup

IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Configuration サービスは、Stored Value Payment モジュール用のオプションのパッケージです。この Stored Value スキームには、複数の参加マーチャント、税アカウントおよび料金アカウント (個々のエンド・ユーザーに合わせて調整された e-バウチャーおよび Stored Value アカウントを含みます。) が備わっています。お客様は会計上のセットアップの詳細および取得中

の銀行口座情報を提供して、Stored Value フィーチャーを有効化できるようにします。各 Stored Value スキームは、固有の Stored Value プロバイドが所有するもので、単一の通貨が設定されます。このサービスには、12 時間相当の構成に関する専門知識が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup

IBM Pay Transactions Setup は、IBM Pay オーケストレーション機能へのアクセス、PCI に準拠したトークン・ボールドへのアクセス、ならびに POS、トークン・ボールド、指定された決済スイッチ間で取引に関する詳細を伝達する能力をお客様に与えます。このセットアップ・サービスは、お客様が IBM Pay Transactions サービスのサブスクリプションを有効化する際に必要です。

1.4 リモートで提供されるサービス

1.4.1 IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration サービスには、IBM Payments Gateway サービスのプロビジョニングを促進するためのベスト・プラクティス、プロジェクト・ガイダンス、および対象分野の専門家へのアクセスが含まれています。このパッケージには、最大 27 時間の SME へのアクセスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.2 IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration サービスは、1 つの国において事前に有効化された 1 つの回収銀行を対象とする、さまざまな仮想回収アカウントのサービスです。これには、銀行取引明細書の自動受信と自動処理、自動照合に関するポリシー、仮想アカウント番号の割り当て解除に関する規則、およびマーチャントへのレポートと通知が含まれます。Virtual Account Payments は、回収銀行の所定のリストに対してのみ事前に有効化されます。回収銀行の中には、仮想アカウントというサービスを提供していない銀行もあります。ほかにも、別個の「Electronic Payment Advise」の接続を確立するよう要求する回収銀行もあります。詳しくは、IBM Payment Gateway Acquirer List を参照してください。お客様は、仮想アカウント決済を処理するためのマーチャント・アカウント情報を IBM に提供します。このサービスには、9 時間の構成が含まれます。

すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.3 IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration パッケージは、お客様のデータ・ファイルのストレージ用に 1 つのディレクトリーを構成するためのサービスです。特定のセットアップ・サブアカウントまたはプロジェクト・コード用に提供されたディレクトリーへアクセスします。お客様は、Web サービス要求経由で保管対象データを提供します。このサービスには、5 時間の構成が含まれます。

すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.4 IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration サービスは、導入国において定義された決済機関向けに特定の決済方法を有効化するオプション・サービスです。お客様は、「クラウド・サービス」ソリューションを構成するためのマーチャント ID セットアップ情報を IBM に提供します。お客様はその後、販売国の受け入れテストを実行して、実稼働に移る前に当該構成を検証します。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。

このサービスには、4 時間の構成時間が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.5 IBM Payments Gateway – Additional Project Codes Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Additional Project Codes では、Payments Gateway ソリューションについて、追加のマーチャント ID アカウント (1 件単位または 10 件単位で価格設定されます。) を提供します。各マーチャント ID は、ソリューションにおける一意のプロジェクト・コードになります。このオプションにより、お客様は、「クラウド・サービス」に追加する新規または追加のマーチャント ID/プロジェクト・コードを要求できます。要求できるマーチャント ID/プロジェクト・コードの数は、購入された追加のプロジェクト・コードの数によります。各追加プロジェクト・コード/マーチャント ID は、マスター・プロジェクト・コード、ならびに既存の接続と認証に基づいて使用されます。お客様は、構成用にマーチャント ID 情報を IBM に提供する責任を負います。価格設定済みの各プロジェクト・コード追加サービスには、最大 7 時間の構成時間が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.6 IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration サービスは、複数の決済機関を管理するお客様に提供されます。IBM および固有の決済機関によって構成されると、Account Updater は IBM の「ウォレット」に保管されているカードおよびアカウントの代替カードおよび代替銀行口座について自動的に情報を取得します。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関 (複数可) がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。

このサービスには、89 時間のリモート・サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.7 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle) Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) サービスは、「決済機関」の Payments Gateway 基本サービスへの接続を構築して認証します。決済機関の仕様に関するビジネス・レビューおよび技術レビュー、「クラウド・サービス」ソリューションへのマッピング、ならびに許可をサポートするための、および取引のないカードを対象とする、決済機関の認証が含まれます。3DSecure 向けの e-コマース、MOTO, Recurring MCC のコードおよびサポートが利用できる場合には、それらは公共のインターネットを使用して、要求を受けた決済機関を通じて含まれます。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。お客様は、決済機関に IBM を紹介すること、および新規接続の確立における関係管理を支援することについて責任を負います。

このサービスには、定義された決済機関向けに、219 時間のリモートで提供される設計サービスおよび実装サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 180 日後に終了します。

1.4.8 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) Remotely Delivered Service

The IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) サービス・パッケージは、「クラウド・サービス」サービスへの決済機関の接続を構築して認証するためのオプション・サービスです。このパッケージには、決済機関の仕様に関するビジネス・レビューおよび技術レビュー、「クラウド・サービス」ソリューションへのマッピング、現在取引のないカードを対象とする承認、決済および電子決済通知 (electronic payment advice (EPA)) をサポートする決済機関の認証が含まれます。3DSecure 向けの e-コマース、MOTO, Recurring MCC のコードおよびサポートが利用できる場合には、それらは要求を受けた決済機関を通じて含まれます。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。お客様は、決済機関に IBM を紹介すること、および新規接続の確立における関係管理を支援することについて責任を負います。

このサービスには、定義された決済機関向けに、223 時間のリモートで提供される設計および実装が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 180 日後に終了します。

1.4.9 IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) サービスは、「クラウド・サービス」について決済機関を構築して認定するためのサービス・オプションです。Electronic Payment Advise (EPA) は、支払い照合プロセスのレポート作成において電子支払いデータを提供するために使用されます。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。このサービスには、配信料金、接続料金または取引料金について決済機関がお客様に請求できるいかなる料金も含まれていません。お客様は、決済機関に IBM を紹介すること、および新規接続の確立における関係管理を支援することについて責任を負います。

このサービスには、定義された決済機関向けに、223 時間のリモートで提供される設計および実装が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 180 日後に終了します。

1.4.10 IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting サービスは、当該決済ソリューションのすべての統合ポイントおよびシステム・インターフェースに関する概要を設定する際にお客様を支援します。このサービスには、決済チャネル、コール・センター、クレジット管理、不正管理、および金融システムを含む、お客様の統合ポイントのレビューが含まれます。このアプローチには、定義済みの統合ポイントと併用するための IBM API に対するレビューと推奨が含まれます。

この「サービス」には、15 時間のリモートで提供されるサービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.11 IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting は、IPG Hosted Payment Page API をお客様の既存の Web インフラストラクチャーに統合する際にお客様を支援します。このサービスには、Web インターフェース、ページの順序付け、分割支払い、決済ポリシーと構成上の考慮事項が含まれます。

このサービスには、24 時間相当のリモートに関する専門知識が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.12 IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting サービスは、それぞれの Web サイト、m-コマース・サイトおよびスマートフォン・アプリケーション用の決済チェックアウト・ソリューションを文書化する際にお客様を支援します。このオフリングは、カード、銀行口座、PayPal および Stored Value を含むウォレット機能をレビューします。このソリューションは、e-コマースやスマートフォン・アプリケーションのワンクリック決済、マイ・アカウント設定でのウォレット管理、Auto Pay 登録および「自動」決済といった共通のユース・ケースを文書化します。

このサービスには 19 時間のリモート・サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.13 IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting サービスは、注文確認プロセスおよび注文フルフィルメント・プロセスを文書化する際にお客様を支援します。IBM は、オフライン決済、処理について同意されていない決済、および分割支払いを含む、注文確認活動をお客様とレビューします。具体的に言うと、このソリューションには以下に関するレビューが含まれます。

- 注文リリース・プロセス (リスク管理および想定承認処理を含む)。
- 取り込みプロセス (ワンステップ決済、ツーステップ決済、オンライン取引キャプチャー (OLTC)、分割出荷および金額の逸脱、ならびに長期調達サイクルおよび失効した許可プロセスを含む)。

このサービスには 40 時間のリモート・サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.14 IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting サービスは、お客様のコール・センター環境用の決済ソリューションをお客様が設計できるように支援します。このサービスには以下に関するレビューが含まれます。

- IBM Payments Gateway Virtual Terminal を使用した手動での決済プロセスおよび IBM Hosted Payment Page のコール・センター環境への「統合」。
- お客様のコール・センターで利用可能な決済方法（「仮想ターミナル」の検索、取得、および継続のための「仮想ターミナル」の使用が含まれる）。

このサービスには 15 時間のリモート・サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.15 IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting サービスは、照合の専門家を提供して、お客様が IBM の Payment Reconciliation サービスを利用して決済用のストレート・スルー・プロセッシングを設計できるようにするオプション・サービスです。このコンサルティング・サービスには、オフライン決済の自動照合、ストレート・スルー・プロセッシングのデータ・フィード、および決済の運用に関するレポート作成のレビューが含まれます。

このサービスには、Payment Reconciliation Service を促進、設計および文書化するための 40 時間相当のリモートに関する専門知識が含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

1.4.16 IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting サービスは、お客様が、前払いまたは後払いの Stored Value ソリューションを、IBM の Stored Value Host を使用して設計して実装するのを支援します。このソリューションには以下に関するレビューが含まれます。

- スキーマおよび Stored Value Host アカウント、ユーザー・アカウント、マーチャント・アカウント、認証、記憶している支払い、バウチャーおよびリスク管理の構成。
- ユーザー・アカウントおよびマーチャント・アカウントのブロッキング、ロック解除、レポート作成およびデータ・フィード。

このサービスには 34 時間のリモート・サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、IBM が「リモート・サービス」の注文をお客様と確認した日から 90 日後に終了します。

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 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。お客様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・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・セキュリティには、企業内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のシステムを攻撃するおそれがあります。セキュリティ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みなされるものではなく、また、単一の製品や単一のセキュリティ対策のみ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ますが、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があります。IBM は、他者の悪意のある行為または違法行為によって、システムおよび製品が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。) に適用されるデータ保護法に基づく各々の義務を履行する責任を負うものとします。本契約を締結することにより、お客様は IBM を「お客様データ」のデータ「プロセッサー」に指名するものとします。お客様は、本契約に基づき IBM が行う「お客様データ」の処理の目的および手段の判断について一切の責任を負うものとします。これには、お客様の指示に従って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違反となら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措置を調査するものではないことに同意するものとします。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みなす措置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するものとします。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対策を実施または遵守する義務を負うものではありません。IBM は本契約の記載に従い、またサービスを実施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」を処理するものとします。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」の国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一切の責任を負うものとします。

2.8 個人情報および規制対象コンテンツ

「クラウド・サービス」により、お客様は、適用されるプライバシー法の下で個人情報または機密情報とみなされる可能性のある以下の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。

- 氏名、住所、電話番号、電子メール・アドレスを含む「連絡先情報」。
- エンド・ユーザーの支払いに関する資格情報
- このデータの通信、保管、および使用については、「Payment Card Industry - データ・セキュリティ基準 (以下「PCI-DSS」といいます。)」を遵守する目的で、管理と監査が年間ベースで行われます。

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。

4. 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、当該月の末日から 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に関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。IBM は、下表のとおり、各月における「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。

4.1 サービス・レベル

お客様は、同一月において以下のサービス・レベルに関する義務の 1 つについてのみ請求できます。

* 「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。

4.1.1 その月における「クラウド・サービス」の可用性

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、その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。

「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)
< 99.95%	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」が利用可能であり、お客様の要求に回答している、その月における分単位の総時間数をその月における分単位の総時間数で除して 100 を乗じます。

4.1.2 同一月における 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。

a. 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)	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)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 秒	10%

b. 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」の上記定義と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)	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)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

4.2 除外事項

お客様が以下のいずれかに関連する「ダウンタイム」を報告した場合:

- 同時に発生している「Web サービス」、Hosted Payment Page および「仮想ターミナル」
- 同時に発生している CheckoutStartSession および CardAuthorize の「Web サービス応答時間」。

IBM は、「ダウンタイム」の重複期間を同一期間として処理します。

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、お客様は「応答時間」の「SLA」の請求を処理できません。

5. 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"> ● IBM は、お客様のカード所有者データ (処理済み) のセキュリティーに対する責任を認識しており、IBM の PCI-DSS レベル 1 認定」を少なくとも年に 1 回は更新します。 ● 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。 ● 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。
実稼働環境移行前システムの可用性	<ul style="list-style-type: none"> ● クライアント・テストは 1 日 24 時間 週 7 日利用可能 ● 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。 ● 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。

6. 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」の一部とみなされるため、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、別個のオファ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・サポートに関するご利用方法や手順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	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要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。	15 分以内の お客様への通知	1 日 24 時間週 7 日
2	著しい事業影響 利用中に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	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	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	通知不要	月曜から金曜の 営業時間 (現地時間)

7. エンタイトルメントおよび課金情報

7.1 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、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。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しなければならないものとします。
- 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しなければならないものとします。

本「クラウド・サービス」において、「イベント」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。

7.2 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、按分にて算定される場合があります。

7.3 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。

8. 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。

9. 追加条件

9.1 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」オファリングの利用者として公に言及できることに同意します。