

## IBM Payments Gateway

ご利用条件(以下、「ToU」といいます。)は、本「IBM ご利用条件 - SaaS 特定オフリング条件」(以下、「SaaS 特定オフリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 - 一般条件」(以下、「一般条件」といいます。)という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」は、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」(以下、「本契約」といいます。))に追加されるものであり、「ToU」と併せて完全な合意として成立します。

### 1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- 「インスタンス」**は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- 「1000 イベント」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1000 イベント」使用許諾は、1000 単位で測定された「IBM SaaS」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」使用許諾は、当該「IBM SaaS」に固有のもので、イベント種類は、別の「IBM SaaS」またはイベント種類に対する他の「1000 イベント」使用許諾と交換、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使用許諾を取得する必要があります。
- 「イベント」**は、本「IBM SaaS」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・アクティビティー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。

### 3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

#### 3.1 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、按分ベースで評価される場合があります。

#### 3.2 超過料金

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

### 4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のいずれかを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」で定めます。

#### 4.1 自動更新

お客様の「PoE」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、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも90日前までに、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。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「サブスクリプション期間」は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかで自動的に更新されます。

#### 4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権限を有するものとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」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「IBM SaaS」を解約する旨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、お客様には解約の効力が生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

#### 4.3 更新が必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、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新規の「サブスクリプション期間」を発注し、購入する必要があります。

### 5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中およびIBMが「IBM SaaS」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知した後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」が電子メールおよび電話を介して提供されます。IBMがかかる「テクニカル・サポート」の一環として提供する拡張、更新、およびその他資料は、「IBM SaaS」の一部と見なされるため、これらの「ご利用条件」が適用されます。「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」に含まれ、個別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. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

### 6.1 セーフ・ハーバー原則の遵守

IBMは、EU(欧州連合)からの情報の収集、使用および保管に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU間のセーフ・ハーバーの枠組み」に従うものとします。「セーフ・ハーバー」の詳細およびIBMの認証宣言は、<http://www.export.gov/safeharbor/> でご覧いただけます。

### 6.2 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必要はありません。IBMは、本契約の記載に従い、また当該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。

### 6.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所に基きます。IBMは、お客様がIBMに追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要なBenefit Location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。

## 6.4 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。

## 6.5 サービス・レベル目標

「サービス・レベル目標」は目標であり、お客様に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>

## 別紙 A

### 1. 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) のポールト (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

### 2. 追加の課金対象コンポーネント

お客様は、少なくとも以下の「IBM SaaS」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。

## 別紙 B

IBM は、以下の条件に従って本「サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。)」をお客様に提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この SLA が適用されます。

本 SLA については、お客様の「サブスクリプション期間」の開始時または更新時に最新のものであるバージョンが適用されます。SLA は保証ではありません。

## 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。「サービス・クレジット」は、「IBM SaaS」の将来の請求に対する返金という形で適用されます。
- 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 (グリニッジ標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (グリニッジ標準時) までを基準とする「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」における各暦月をいいます。
- 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、「IBM SaaS」が以下のいずれかの結果と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「IBM SaaS」、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侵害またはお客様が実施したセキュリティ・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。

## 2. 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「IBM SaaS」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。) を記録してい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。

- a. 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が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。
  - 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、個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。

- 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。

- お客様が、認定された IBM ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を購入した場合で、IBM が「IBM SaaS」および SLA のコミットメントを履行する第一義的な責任を負う場合、「サービス・クレジット」は、「請求」の対象となる「契約月」において有効な「IBM SaaS」に対するその当時の「レベル別推奨数量割引料金」(以下、「RSVP」といいます。)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、「IBM SaaS」に対して支払われた年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えることはできません。

### 3. サービス・レベル

#### 3.1 「契約月」における「IBM SaaS」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、「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。

#### 3.2 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。

##### 3.2.1 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」の割合)
> 100 ms	2%

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」 の割合)
> 500 ms	6%
> 1 秒	10%

### 3.2.2 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)	「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」 の割合)
> 1 秒	2%
> 5 秒	6%
> 10 秒	10%

## 4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、適用されます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版のサービス。
- 非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境などを含みますが、これらに限られません)。
- 「IBM SaaS」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。
- 可用性サービス・レベルの障害が同じ期間について報告されている場合、「応答時間」の「サービス・クレジット」の「請求」。