

IBM Sterling Web Forms

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/>)。

相違がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。「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 Sterling Web Forms

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。

- 「エンティティ ID」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「エンティティ ID」は、「IBM SaaS」内で表されるエンティティの固有の識別子です。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に、「IBM SaaS」で識別される「エンティティ ID」の数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。

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 がお客様に対し「IBM SaaS」へアクセスすることができるようになった旨通知した後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」は電子メール、電話、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。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	重大な事業影響/サービス・ダウン 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。	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い使用制限を受けているか、または、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でき、業務上、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要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

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

a. 収集

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」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できることを納得し、これに同意するものとします。IBM は、ユーザー・エクスペ

リエンスの向上およびお客様との対話の調整を目的として、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこれを行います。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で、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できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。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います。

b. 処理

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、国域を越えて個人データを含む「コンテンツ」を処理でき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、アイスランド、オランダ、英国、およびアメリカ合衆国。お客様は、IBM が、「IBM SaaS」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、この国一覧を変更できることに同意するものとします。

IBM の「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」および「米国 - スイス間のセーフ・ハーバーの枠組み」が欧州経済地域における移転またはスイスの個人データの移転に適用されない場合、当事者またはその関連会社は、選択条項を除く 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。関連会社が締結した場合であっても、かかる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、本契約の条件に基づいて、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。

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に基づきます。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 ゲスト・ユーザー・アクセス

お客様の「ゲスト・ユーザー」は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」の誤用。

6.5 医療情報

「IBM SaaS」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

6.6 データ伝送

「IBM SaaS」では、第三者のシステムまたはネットワーク (インターネットおよびその他「相互接続サービス」などをいい、IBM はそれらの管理を行わず、またそれらに対する責任を負いません。) を介するか、またはそれらとの間で双方向で、カスタマー ID およびパスワードを含む「コンテンツ」が転送される場合があります。お客様の取引コミュニティの「IBM SaaS」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「IBM SaaS」環境において、また IBM およびその他の第三者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しなければならない場合には、「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ネットワークを介して「コンテンツ」を送信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、これに伴うリスクを負うものとします。

IBM は、「IBM SaaS」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により要求される場合には、お客様またはお客様のパートナーの所在する国の外で「コンテンツ」を転送または保存することができます。

「IBM SaaS」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パートナー間で行われる「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「IBM SaaS」に関連する一切の責任を負いません。

6.7 セットアップ

お客様は、IBM の費用負担なしに、「IBM SaaS」をセットアップするために、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することに同意します。

別紙 A

IBM Sterling Web Forms はお客様とその「ゲスト・ユーザー」の間の電子商取引を促進します。サポート対象のインターネット・ブラウザを介して「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」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。

「IBM SaaS」には以下のものが含まれます。

- 「管理サイト」 - 「IBM SaaS 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」 - 「IBM SaaS 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。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。) を提供し、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。開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、SLA が、お客様に対する保証としないことを了承します。

1. 定義

- a. **「可用性クレジット」** - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「IBM SaaS」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. **「請求」** - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に SLA 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「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. **「ダウン時間」** - 「IBM SaaS」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる時点で「IBM SaaS」を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。
 - 保守のための定期的な停止または発表された停止。
 - 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)。
 - お客様または第三者のアプリケーション、機器、またはデータの不具合。
 - 「IBM SaaS」にアクセスするための所要の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をお客様が満たさない場合。
 - 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」** - SLA 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。

2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様による「IBM SaaS」の利用に影響を与えたことをお客様が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「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援する必要があります。
- b. お客様は、お客様の「可用性クレジット」に対する「請求」を、「請求」が生じた「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出する必要があります。
- c. 「可用性クレジット」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。IBM は、有効な「請求」それぞれに対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 「一括サービス」(個別の「IBM SaaS」を組み合わせるパッケージとし、単一料金で販売しているもの) に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「IBM SaaS」に対するサブスクリプション月額料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別の「IBM SaaS」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて 2 つ以上の「IBM SaaS」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

- e. お客様が、IBM の認定ビジネス・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、「可用性クレジット」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、そこから、50% 割引した額となります。
- f. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「IBM SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性は次のとおりです。

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95%	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「契約月」における「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、その値を(c)「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「ダウン時間」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウン時間」 50 分 = 43,150 分 <hr/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.8% の「達成したサービス・レベル」につき 2% の「可用性クレジット」
--	---

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」。
- お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反(支払義務の不履行を含みますが、これに限られません。)した場合。