

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

ご利用条件(以下、「ToU」といいます。)は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オファリング条件」(以下、「SaaS 特定オファリング条件」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/>)。

相違がある場合には、「SaaS 特定オファリング条件」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 特定オファ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」オファリングは、これらの「SaaS 特定オファリング条件」の対象です。

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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。

- 「MI (Million Interactions)」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「インタラクション」とは、ネットワーク・レベル(例えば、HTTPまたはHTTPSによるリクエストとレスポンスのペア(「ヒット」))であるかその他のレベルのいずれかで、「IBM SaaS」によって取り込まれるアプリケーションとのデジタル対話をいいます。お客様の「証書(PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に処理される「インタラクション」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。
- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「IBM SaaS」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分な使用許諾を取得するものとします。

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

1か月に満たない期間の料金は、日割計算によりお客様に請求され、初回の請求書に記載されます。1か月に満たない期間の料金は、IBMがお客様に対して「IBM SaaS」へのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残りの日数に基づき計算されます。

3.2 超過料金

1月1日を開始日とする暦年に基づく四半期内に、お客様による「IBM SaaS」の実際の使用が、「PoE」または「取引文書」に記載された使用許諾の3倍を超えた場合、お客様は、適用される「PoE」または「取引文書」に記載される超過料率に従い、その超過分についても請求されます。特定の四半期内にプロビジョニングされた場合、お客様の超過料金は適宜按分計算されます。

4. リモート・サービス (担当者による作業) 料金

「リモート・サービス」は、「エンゲージメント」の課金単位ごとに取得するものとし、「取引文書」に記載された料金で請求されます。

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

このオンボーディング・サービスは、IBM Tealeaf CX on Cloud を契約中のお客様に対して、下記のリモートで提供されるサービスの割り当てに基づき、以下のリモートによるコンサルティング、製品研修、および構成を提供します。

Tealeaf ソフトウェア開発キット (SDK) の導入および機能により、お客様を支援するために最大 24 時間のサービスを提供します。

製品情報全般および利用全般についてお客様を教育する、最大 24 時間の研修を提供します。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service は、お客様ごとの 1 つのエンゲージメントについて、「エンゲージメント」を単位として購入されます。全時間数を使用したか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、「IBM SaaS」へのアクセスが可能になった旨の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。

5. 「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。

5.1 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。

5.2 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」の解約を要求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、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

5.3 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。

6. テクニカル・サポート

「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」オフリングおよび「イネープリング・ソフトウェア」に対して、「サブスクリプション期間」中に適宜提供されます。「テクニカル・サポート」は、「IBM SaaS」に含まれ、個別のオフリングとしては提供されません。

「テクニカル・サポート」の情報は、以下の Web サイトで閲覧可能です。<http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

追加のサポート資料は、IBM Client Success Portal (<http://support.ibmcloud.com/>) 内でご覧いただけます。

7. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

7.1 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。

7.2 Cookie

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。

7.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。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。

別紙 A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud は、特にネイティブ・モバイル・アプリケーションおよびモバイル Web アプリケーションを対象とする、SaaS ベースのアナリティクス・ソリューションです。ソリューションは、大量かつ複雑なデータ・セットから行動上の問題を分析することにより、エンド・ユーザー・エクスペリエンス全体を理解し、改善することについてお客様を支援するように設計されています。アプリケーション間の対話、デバイス情報、およびユーザー・コンテキストを含むデータが取り込まれ、IBM がホスティングする環境に送信されます。IBM Tealeaf CX on Cloud には、ほとんど即時にお客様が結果を利用できるようになる、多数の「すぐに使用可能な」レポートおよびダッシュボードが用意されています。事前定義済みのレポートおよびダッシュボードに加えて、ユーザーは、より詳細な分析ニーズに合わせてレポートとダッシュボードの両方をカスタマイズすることができます。

IBM Tealeaf CX on Cloud の基本パッケージには、以下が含まれます。

1.1 アプリケーション・プロファイル

最大 10 の「アプリケーション・プロファイル」を構成する機能がサブスクリプション料金に含まれます。「アプリケーション・プロファイル」とは、ユーザーに割り当て可能な関連する許可を備えたレポート作成エンティティをいいます。一般的に、「アプリケーション・プロファイル」は、単一のアプリケーションまたは Web サイトに対して 1 対 1 でマッピングされます。レポート作成の目的で、単一の「アプリケーション・プロファイル」に複数のアプリケーションおよび Web サイトまたはそのいずれかを集約することを希望するお客様は、IBM Tealeaf Lab Services チームにご相談ください。

最初の「アプリケーション・プロファイル」は IBM によって構成され、「IBM SaaS」のプロビジョニングが行われる際に利用可能になります。10 を超える「アプリケーション・プロファイル」が必要な場合は、「IBM サポート」に要求を提出し、その要求に対して、IBM とお客様から合意を得ることができます。追加の「アプリケーション・プロファイル」は、不当に留保してはなりません。

1.2 データの保存期間

本「IBM SaaS」のサブスクリプション料金には、以下のデータ保存期間も含まれます。すべてのデータは、先入先出という概念を中心に構築される、ローリング・ウィンドウ期間に基づいて保存および削除されます。データは一定の時間保存され、所定のウィンドウ期間が終了すると廃棄されます。ローリング・データの保存期間は、データがシステムに入った時点で開始し、日々更新されます。

- a. 12 カ月間のローリング「レポート・データ」。「レポート・データ」とは、「IBM SaaS」オフリングに含まれたレポートおよびダッシュボードに付随する課金単位およびディメンションと定義されます。
- b. 14 暦日間のローリング「取得データ」。「取得データ」とは、Tealeaf SDK から収集されたデータと定義されます。

2. データ保存期間の延長

IBM Tealeaf CX on Cloud のオプション・パッケージには以下が含まれます。

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension では、以下の延長期間中、特定の保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。

- 「レポート・データ」について、追加的な 12 カ月間のローリング保存により、最大で合計 24 カ月間のローリング「レポート・データ」保管。

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension では、以下の延長期間中、特定の保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。

- 「取得データ」について、追加の 14 暦日間のローリング保存により、最大で合計 28 暦日間のローリング「取得データ」保管。

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ならないことを了承します。

1. 定義

- a. 「権限を有する担当者」とは、お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。
- b. 「可用性クレジット」とは、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。
- c. 「請求」とは、本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」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。
- d. 「契約月」とは、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」期間における各 1 か月をいいます。
- e. 「お客様」とは、IBM に対して「IBM SaaS」を直接申し込み、IBM との「IBM SaaS」に関する契約に基づく重大な義務 (支払義務を含みます。) に違反していない法人または団体をいいます。
- f. 「ダウン時間」とは、「IBM SaaS」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を取得しているお客様のユーザーが、あらゆる点で「クラウド・サービス」を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。
 - 計画されたシステムのダウン時間。
 - 不可抗力。
 - 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。
 - お客様または第三者 (お客様のパスワードまたは機器を使用して「IBM SaaS」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。) の作為または不作為。
 - 「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満たさないこと。
 - IBM が「お客様」または「お客様」に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- g. 「事象」とは、「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。
- h. 「不可抗力」とは、天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「IBM SaaS」が利用できなくなるその他の原因をいいます。
- i. 「計画されたシステムのダウン時間」とは、保守のための定期的な「IBM SaaS」の停止をいいます。
- j. 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

2. 可用性クレジット

- a. お客様が、「請求」するには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「IBM SaaS」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、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詳細情報を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「事象」がお客様の「IBM SaaS」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 24 時間以内に記録しなければなりません。
- b. お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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。
- c. お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細 (関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求される「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれらに限られません。) を、IBM に提供しなければなりません。
- d. 「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刻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、有効な各「請求」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。
- e. 「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、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複数の「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。
- f. 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、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、それを、50% 割引した額となります。
- g. 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 に支払った月額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとし、
- h. IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合には、IBM の記録が優先するものとし、
- i. 本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

達成したサービス・レベル (「契約月」中)	「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%

「達成したサービス・レベル」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控除し、それを (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

$\begin{array}{r} 30 \text{ 日の「契約月」における合計 } 43,200 \text{ 分} \\ - \text{ 「ダウン時間」 } 50 \text{ 分} = 43,150 \text{ 分} \\ \hline \text{合計 } 43,200 \text{ 分} \end{array}$	$= \text{ 「契約月」における } 99.8\% \text{ の「達成したサービス・レベル」につき } 2\% \text{ の「可用性クレジット」}$
---	---

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。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」。