

IBM Tealeaf Customer Experience 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。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/slabnslf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」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」には、「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・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を合わせて完全な合意として成立します。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

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。

- a. 「ミリオン・インタラクション (MI)」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しなければならないものとします。
- b. 「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しなければならないものとします。
- c. 「許可ユーザー」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して)、何らかの方法により「IBM SaaS」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得しなければならないものとします。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。

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

「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。

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。

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・サービスでは、IBM Tealeaf CX on Cloud に対するお客様のオンボーディングのために、以下に記載されたリモート・デリバリー・サービスの割り当てに基づき、以下のリモート・コンサルティング、製品に関する研修、および構成設定が提供されます。

- Tealeaf ソフトウェア開発キット (SDK) の実施および計測について、お客様を支援するためのサービスを、最大 24 時間提供します。
- 一般的な製品情報および全体的な使用方法について、お客様向けに、最大 24 時間の研修を提供します。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service は、お客様ごとに 1 件の「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をお客様が IBM から通知された日から 90 日後に満了となります。

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ならびにサービスの 6 か月目または 12 か月目に利用できる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供し、またカスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の 6 か月間または 12 か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月 16 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびにビジネス・インパクト分析が含まれます。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに 6 か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを 208 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で満了となります。
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを 304 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびにサービスの 6 か月目または 12 か月目に利用できる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供します。これには、カスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成が含まれます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタム・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の 6 か月間または 12 か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月 40 時間提供さ

れます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析が含まれます。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 6 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 432 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で満了となります。
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 672 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージ、12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスならびに 12 か月にわたる AVP One-point Program を組み合わせたサービスを 1,080 時間提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供します。これには、カスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタマー・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、リモートで提供されるサービスを 12 か月にわたり毎月 64 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析ならびにデータ科学サービスが含まれます。AVP One-point プログラムは、リモートで提供されるパーソナライズされた 10 時間のサポート・サービスを指定された連絡先とともに提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 232 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 16 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査ならびにビジネス・インパクト分析が含まれます。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 520 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 40 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析が含まれます。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 928 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 40 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析およびデータ科学サービスが

含まれます。また、AVP One-point プログラムは、指定された連絡先とともに、10 時間のリモートで提供されるパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

5. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用できます。

6. テクニカル・サポート

「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」オファリングおよび「イネーブリング・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。「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、オンライン・サポート・システム、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」の一部とみなされ、本「ToU」が適用されるものとします。「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 事業上の重大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。	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。	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。	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依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

7. イネーブリング・ソフトウェア

本「IBM SaaS」には、「IBM SaaS」期間にわたって、「IBM SaaS」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネーブリング・ソフトウェアが含まれます。イネーブリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる場合、お客様は「IBM SaaS」と共に使用するために、サンプル・コードの二次的著作物を作成することができます。イネーブリング・ソフトウェアに別個の付帯するご使用条件

がある場合、本項で制限されるとおり、かかるご使用条件の期間も適用されます。矛盾が生じた場合、本 ToU の条件が、これらの付帯するご使用条件すべてに優先するものとします。お客様は、「IBM SaaS」の満了または終了時にイネープリング・ソフトウェアを削除する責任を負うものとします。

8. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 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。「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。お客様が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場合、お客様は IBM Tealeaf Lab Services チームに相談できます。
- b. 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。
- c. 50 名の「許可ユーザー」
- d. 12 か月間のローリング「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。
- e. 7 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。

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションで提供される 50 名に追加される追加の許可ユーザーを購入するオプションを提供します。

8.3 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 か月間のローリング保存により、最大で合計 24 か月間のローリング「レポート・データ」保管。

8.4 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。

- Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプション料金に含まれる 7 日に加えて 7 日単位で追加される、「取得データ」の追加の暦日のローリング保存。

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On は、IBM Tealeaf CX on Cloud にネットワーク・トラフィック・データを送信するオプションを提供します。以下は、本「IBM SaaS」のサブスクリプション料金に含まれます。

- 7 暦日間のローリング「ネットワーク取得データ」。
- Web アプリケーションに関するすべての要求および応答を取り込む Passive Capture Application。
- 要求および応答データを処理し、機微データのフィルタリングまたは暗号化を実行し、データを IBM Tealeaf CX on Cloud へ経路指定する Data Transport Application。

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On 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。

- Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On のサブスクリプション料金に含まれる 7 日に加えて 7 日単位で追加される、「ネットワーク取得データ」の追加の暦日のローリング保存。

8.7 データの保存

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。

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションを購入することにより、それぞれの月次ボリューム (MI) 使用許諾に基づいて、データ・ストレージの特定量がお客様に割り当てられます。それぞれの IBM Tealeaf CX on Cloud ソリューションへの現在使用中のストレージ割り当ての合計を利用できます。お客様が割り当てられたストレージを超えた場合、お客様は、古いイベント、ディメンションおよびレポートをクリーンアップすることにより、ストレージ制限に準拠した状態に戻らなければなりません。お客様が 30 日以内にこのアクションを実行しない場合、それぞれのデータ保存期間は、ストレージの増加を受け入れるために短縮されます。

8.8 IBM によるお客様データの使用

サブスクリプション期間中、非実稼働環境における内部調査、テスト、および開発の目的で IBM がお客様のデータを使用する場合があります。ただし、IBM がまず、お客様の身元または専有のビジネス・プロセスの公開につながる恐れのある特性をすべて削除することが条件となります。お客様は、「テクニカル・サポート」(tsassupp@us.ibm.com) に連絡をすることにより、かかる非実稼働目的においてお客様のデータを使用しないことを選ぶことができます。

8.9 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・フレームワーク」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。

8.10 Derived Benefit Locations

該当する場合、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の税金が適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「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。

別紙 A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud は、従来の Web アプリケーション、ネイティブ・モバイル・アプリケーション、およびモバイル/レスポンス 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。

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On は、お客様が IBM Tealeaf CX on Cloud にネットワーク・トラフィック・データを送信してカスタマー・インサイトを得るためのオプションをお客様に提供するハイブリッド・クラウド・ソリューションです。このソリューションはすべてのカスタマー・セッションのネットワーク・トラフィックのパッシブ・キャプチャー (受動的な取り込み) サポートし、お客様がイベントを構成して評価して、カスタマー・エクスペリエンスに影響を及ぼすネットワークやサーバーのエラーを追跡したり、パフォーマンスの問題を監視したりできるようにします。さらに、お客様は個々のセッションにまで掘り下げて、HTML の要求および応答データを評価し、お客様が直面している問題の根本原因を理解できます。このソリューションでは、お客様はネットワーク・トラフィックをクラウド環境に転送するのに必要な軽量セットのオンプレミス・インフラストラクチャーをインストールして維持する必要があります。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」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、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」が保証とならないことを了承するものとします。

1. 定義

- a. 「権限を有する担当者」 - 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」 - 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」 - 「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請求をいいます。
- d. 「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」期間における各 1 か月をいいます。
- e. 「お客様」 - 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. 「ダウンタイム」 - 「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、あらゆる点で「IBM SaaS」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウンタイム」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。
 - 計画されたシステムのダウンタイム。
 - 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」 - 「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」 - 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サービス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タイム」 - 保守作業のための定期的な「IBM SaaS」の停止をいいます。
- j. 「サービス・レベル」 - IBM が本「SLA」に規定するサービスのレベルを評価するための、以下に定める基準をいいます。

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、「ダウンタイム」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「ダウンタイム」の継続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、適用可能なもっとも高い「可用性クレジット」を、下表のとおり、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」に対する月額サブスクリプション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 1/12 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ます。
- 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パーセント）
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95.0%	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「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、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「ダウンタイム」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」 50 分 = 43,150 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 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」。