

IBM ご利用条件 - SaaS 特定オファリング条件

IBM Silverpop Engage

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/>)。

「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は、「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、該当する「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」(以下、「本契約」といいます。)が適用され、これらと「ToU」と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」オファリングは、これらの「SaaS 特定オファリング条件」の対象です。

- IBM Silverpop Engage - Message
- IBM Silverpop Engage - Database
- IBM Silverpop Transact for Engage - Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History - Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream - Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights - Bronze
- IBM Silverpop Email Insights - Silver
- IBM Silverpop Email Insights - Gold
- IBM Silverpop Email Insights - Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

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。

- 「**アクセス**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「アクセス」とは、「IBM SaaS」を利用する権利です。お客様は、「証書 (PoE)」または「取引文書」に指定された計測期間中に、「IBM SaaS」を利用するために1件の「アクセス」使用許諾を取得する必要があります。
- 「**アドレス可能デバイス**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「アドレス可能デバイス」とは、「IBM SaaS」によりアドレス可能となるアプリケーションがインストールされるデバイスです。「IBM SaaS」によりアドレス可能となるアプリケーションの各インストールは、別個の「アドレス可能デバイス」としてカウントされます。お客様は、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」が報告する「アドレス可能デバイス」の数量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。
- 「**アプリケーション・インスタンス**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「IBM SaaS」に接続された「アプリケーション」の「インスタンス」ごとに、「アプリケーション・インスタンス」の使用許諾が必要です。「アプリケーション」に複数のコンポーネントが含まれており、各コンポーネントが、別々の目的を果たす、別々のユーザー・ベースである、別々の接続を持っているなどといった場合には、かかる各コンポーネントは、個別の「アプリケーション」とみなされます。さらに、「アプリケーション」のテスト、開発、ステージング、および実稼働の各環境は、それぞれが「アプリケーション」の個別のインスタンスとみなされ、それぞれについて使用許諾を取得しなければならないものとします。1つの環境に含まれた「アプリケーション」の複数のインスタンスは、それぞれが「アプリケーション」の個別のインスタンスとみなされ、それぞれについて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」に接続された「アプリケーション・インスタンス」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。
- 「**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特定の「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。
- 「**デジタル・メッセージ**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「デジタル・メッセージ」は、「IBM SaaS」が管理または処理する電子的なコミュニケーションです。お客様は、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」が管理または処理する「デジタル・メッセージ」の総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、「IBM SaaS」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。

- g. 「イベント」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「イベント」使用許諾は、「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。「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「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しなければならないものとします。
- h. 「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」へのアクセスを意味します。「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しなければならないものとします。
- i. 「レピュテーション ID」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「レピュテーション ID」は、IP (インターネット・プロトコル) アドレスもしくはドメインまたはその両方の組み合わせであり、電子メールの到達率を向上させるために利用されます。「IBM SaaS」内に作成するお客様の「レピュテーション ID」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りません。
- j. 「1000 データベース・レコード」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「データベース・レコード」は、1つのエンティティに関連し、1つの単位としてアクセス可能な、データベース内のフィールドの集合です。「1000 データベース・レコード」の使用許諾はそれぞれ、1件の「1000 データベース・レコード」に相当します。お客様は、自己の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定められた課金期間中に「IBM SaaS」で処理されるべく入手される「データベース・レコード」の総数をカバーするのに十分な「1000 データベース・レコード」の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 セットアップ料金およびオンデマンド料金

セットアップ料金は、「取引文書」に明記されます。セットアップ部分の初回のプロビジョニングに対してセットアップ料金が適用されます。「オンデマンド」オプションは、お客様がかかる「オンデマンド」オプションを採用した月に、「取引文書」に定められた料金で請求されます。

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup および IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
本サービスでは、IBM Silverpop Engage で提供される量を超えて、追加の「レピュテーション ID」を使用することができるように「IBM SaaS」環境が更新されます。
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
本サービスでは、特定の CRM インスタンスにおける 1つのインスタンスを、1つの Silverpop Engage データベースと統合できるように、「IBM SaaS」の環境が更新されます。
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup および IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
本サービスは、お客様に Silverpop Engage の追加組織 (追加の企業または事業部門を追加するために通常、Engage に設定される独立した環境) を提供するものです。
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup および IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
本サービスは、1日完結の Silverpop Engage 研修を提供するものです。各日には、最大 8 時間の説明と練習 (複数回の短時間の休憩と 1 時間の昼食が含まれます。) が含まれます。アジェンダは、お客様が学びたいトピックをカバーできるように調整できます。この研修は、Web セミナー環境を通じて、または承認されている IBM 施設で提供されます。

e. **IBM Silverpop Fast Start Setup**

本サービスでは、契約を締結したばかりのお客様に対して **Silverpop Engage** に関するリモートによる製品コンサルティングを最大 15 時間提供します。本エンゲージメントでは、初回のセットアップ、およびさまざまなテーマに関する定例会議を通じた広範囲なトレーニング・ガイダンスが提供されます。このテーマには、プロビジョニング、デリバビリティー/ランプアップ、初回のデータ・ロード、初回のメール送信、すぐに使えるレポート作成機能、およびお客様のニーズに最も適した、その他の高度な **Silverpop Engage** 機能が含まれます。プログラムの時間は、**Silverpop** 環境の最初のセットアップから 90 日以内に使用するものとします。

f. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**

本サービスでは、契約を締結したばかりのお客様に対して **Silverpop Engage** に関するリモートによる製品コンサルティングを最大 30 時間提供します。本エンゲージメントでは、初回のセットアップ、およびさまざまなテーマに関する定例会議を通じた広範囲なトレーニング・ガイダンスが提供されます。このテーマには、プロビジョニング、デリバビリティー/ランプアップ、初回のデータ・ロード、初回のメール送信、すぐに使えるレポート作成機能、およびお客様のニーズに最も適した、その他の高度な **Silverpop Engage** 機能が含まれます。プログラムの時間は、**Silverpop** 環境の最初のセットアップから 90 日以内に使用するものとします。

g. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** ソリューションに関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 300 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれます。本サービスではさらに、最大 50 時間のリモート・マネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

h. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 150 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれます。本サービスではさらに、最大 250 時間のリモート・マネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

i. **IBM Silverpop Product Consulting - Bronze Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 75 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 6 か月以内に使用しなければならないものとします。

j. **IBM Silverpop Product Consulting - Silver Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 175 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとしします。

k. **IBM Silverpop Product Consulting - Gold Setup**

本サービスでは、**Silverpop Engage** について、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 300 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとしします。

l. **IBM Silverpop Managed Services - Bronze Setup**

本サービスでは、最大 50 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 6 か月以内に使用しなければならないものとしします。

m. **IBM Silverpop Managed Services - Silver Setup**

本サービスでは、最大 150 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとしします。

n. **IBM Silverpop Managed Services - Gold Setup**

本サービスでは、最大 250 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとしします。

o. **IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup および IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** で使用される 1 つの IP アドレスの設定を実行するために、最大 35 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスを 30 日間にわたって提供します。重要度が低く、時間的制約のない電子メール (最大 2 件) が、レピュテーション構築の範囲に含まれます (自立型の HTML 対応のメーリング・コンテンツが必要)。本サービスでは、多くの外的要因に依存するため、ホワイトリスティングおよび IP 設定の成功についても保証するものではありません。

p. **IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Advisory Services**

本サービスでは、最大 15 時間までのリモートで提供される製品コンサルティングが提供されます。これには、モバイル・アカウント・プロビジョニング、マーケティング担当者向けのモバイル・フィーチャー研修、開発者向けの最大 1 時間までの実装研修、電子メール、電話、またはミーティング・ベースの製品に関する Q&A が含まれます。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとしします。

q. **IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Standard Services**

本サービスは以下を組み合わせ提供します。20 時間までの電子メールまたは電話による質疑応答、Android または iOS の通知サービスを使用する任意の 2 つのネイティブ・アプリケーションについて初回のプッシュ通知実装受け入れテスト、1 時間までのマーケティング担当者に対するリモート・コンソールの研修および開発者に対する実装の研修。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとしします。

r. **IBM Silverpop Engage Mobile - Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

本サービスは以下を組み合わせ提供します。30 時間までの電子メールまたは電話による質疑応答、オプションとして週 30 分のミーティング、Android または iOS の通知サービスを使用する任意の 4 つのネイティブ・アプリケーションについて初回のプッシュ通知実装受け入れテスト、2 時間までのプッシュ通知キャンペーン戦略サービス、IBM Silverpop Engage Mobile と互換性のある IBM または第三者のソフトウェアを用いた 1 時間までのソフトウェア統合サポート。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとしします。

3.2 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、按分ベースで算定される場合があります。

3.3 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。

「デジタル・メッセージ」の課金単位を使用する「IBM SaaS」について、IBM は、お客様が注文する「デジタル・メッセージ」使用許諾に対して選択された請求頻度に基づいてお客様に請求します。実際の使用を計測して、「サブスクリプション期間」中に最大 12 か月の課金期間の総計で実際のメッセージの使用が許諾されたメッセージの総数を超える場合には超過料金を支払う必要があります。

ひとたび総計に達すると、「PoE」に記載された超過料率で各月の超過料金が後払いで請求されます。かかる超過料金は、基本の月次使用許諾料金に加えて支払う必要があります。

「サブスクリプション期間」が 12 か月を超える場合、使用許諾の総数は 12 か月の課金期間に基づくものとしします。12 か月目の課金期間後に、この総数はゼロにリセットされます。次の 12 か月の課金期間に対する超過料金は、かかる 12 か月の課金期間の総計で実際のメッセージの使用が許諾されたメッセージの総数を超えるまで支払う必要はありません。

ランプアップ期間を活用しているお客様については、各期間はサブスクリプション期間と同じ方法で取り扱われ、同じ原則が適用されます。

「サブスクリプション期間」が 12 か月未満の場合、または 12 か月に満たない期間が「サブスクリプション期間」に残っている場合、サブスクリプションにおいて残存する月次使用許諾の数は使用が許諾されたメッセージの総数に対して使用されます。

a. **例 1:**

お客様は 12 か月の「サブスクリプション期間」を持っており、1 か月当たり 100 万「デジタル・メッセージ」を取得済みです。お客様が 12 か月間の「サブスクリプション期間」終了前に、1200 万を超える「デジタル・メッセージ」を送信する場合、お客様は翌月に超過した分の数量の料金を請求され、「サブスクリプション期間」が終了するまで、以降の月におけるすべての使用に対して後日請求されます。

b. 例 2:

お客様は3年間の「サブスクリプション期間」を持っており、1か月当たり100万「デジタル・メッセージ」を取得済みです。お客様が最初の12か月の期間終了前に、1200万を超えるメッセージを送信する場合、お客様は翌月に超過数量、および当該12か月の期間終了までのすべての使用に対して請求されます。各12か月の期間の終了時に、使用数はリセットされます。お客様が次の12か月の期間終了前に、1200万を超える「デジタル・メッセージ」を送信する場合、お客様は翌月に超過した分の数量の料金を請求され、使用数がリセットされるか、残存する「サブスクリプション期間」が終了するまで、以降の月におけるすべての使用に対して後日請求されます。

4. 継続サービスのサブスクリプション

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

本サービスは、堅固な基礎とプラクティスを確立したいと考えている新興市場または中堅市場のセルフサービスのお客様向けです。本オファリングは、Silverpop コンサルタントと連携する12か月のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンス向けです。このサービスは1か月あたり4時間を超えることはできません。

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

本サービスは、電子メール・マーケティングの機能と専門知識を強化したいと考えている新興市場または中堅市場のセルフサービスのお客様向けです。本オファリングは、Silverpop コンサルタントと連携する12か月のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンスと学習向けです。このサービスは1か月あたり7時間を超えることはできません。

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

本サービスは、パートナーに Silverpop コンサルタントが提供します。その目的は、マーケティングの自動化に関する機能とプラクティスの採用を加速化する製品ガイダンスを提供することです。本オファリングは、お客様のプロジェクトに関してパートナーを支援するために割り振られた時間を含む12か月のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンスと学習向けです。このサービスは年間12時間を超えることはできません。

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Advisory Services

本サービスでは、電子メールまたは電話による、最大15時間(年間合計)までの質疑応答を提供します。

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Services

本サービスでは以下を組み合わせて提供します。電子メールまたは電話による最大30時間(年間合計)までの質疑応答、年間最大2つまでのプッシュ通知実装受け入れテスト、最大5時間(年間合計)までのコンソールの使用および全体的なプッシュ戦略を中心としたガイダンス。

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile - Ongoing Standard Plus Services

本サービスでは以下を組み合わせて提供します。電子メールまたは電話による最大40時間(年間合計)までの質疑応答、年間最大4つまでのプッシュ通知実装受け入れテスト、サポート・チケットについて優先度に応じた応答、最大2時間(年間合計)までの季節的マーケティング活動に関する助言サポート、最大10時間(年間合計)までのコンソールの使用および全体的なプッシュ戦略を中心としたガイダンス、オプションとして、重要業績評価指標およびアプリケーション/プッシュ通知の短期あるいは長期の目標を取り扱う週30分間のミーティング。

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 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」を注文し、取得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。「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。

「テクニカル・サポート」の情報、「重要度」の定義、および IBM Silverpop Engage のサポート要求を送信するためのリンクは、以下の Web サイトで閲覧可能です。

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

7.1 イネーブリング・ソフトウェア

本「IBM SaaS」オファリングには、IBM または第三者から提供される「イネーブリング・ソフトウェア」が含まれます。お客様は、お客様が「イネーブリング・ソフトウェア」をダウンロードまたはインストールする場合、「IBM SaaS」へのお客様のアクセスおよびその利用を容易または有効にする目的以外には「イネーブリング・ソフトウェア」を使用しないことに同意するものとします。「イネーブリング・ソフトウェア」のインストールまたはダウンロードの際に、別の使用許諾契約条件 (例えば、「IBM プログラムのご使用条件 (保証適用外プログラム用)」 (以下、「ILAN」といいます。)) または IBM もしくは第三者のその他の使用許諾契約条件が提供された場合、その使用には当該契約条件が適用されるものとします。お客様は、この「ToU」に同意するか、または「イネーブリング・ソフトウェア」をダウンロード、インストールもしくは使用することによって、かかる条件に同意したものとみなされます。

7.2 セーフ・ハーバー原則の遵守および EU におけるデータ保護

IBM は、EU (欧州連合) およびスイスからの情報の収集、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」および「米国 - スイス間のセーフ・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。

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe は、Scribe が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。Scribe のセーフ・ハーバー原則の遵守に関する状況は、

<http://www.export.gov/safeharbor/> で確認できます。

Social Sign-In は、Janrain が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。

Janrain のセーフ・ハーバー原則の遵守に関する状況は、<http://www.export.gov/safeharbor/> で確認できます。

お客様が「IBM SaaS」に「個人データ」を提供する場合、お客様と IBM の間では、お客様が「個人データ」の唯一のコントローラーとみなされ、お客様は、かかる「個人データ」を処理するプロセッサー (かかる用語は、EU 指令 95/46/EC で定められています) として IBM を指名するものとします。IBM は、当該 ToU に従って「IBM SaaS」を提供するために必要な範囲に限り、かかる「個人データ」を処理するものとします。IBM は、お客様が法的要件を満たすことについて、「個人データ」へのアクセスをお客様に提供することを含め、合理的な範囲でお客様と協力します。お客様は、IBM が、米国に所在する IBM に対して海外から「IBM SaaS」に提供された「コンテンツ」(「個人データ」を含みます。)を処理することに同意するものとします。IBM が「個人データ」の処理または保護の方法を変更し、その変更によりお客様がデータ保護に関して適用されるデータ法規を遵守できなくなる場合、お客様は、IBM が変更を通知した日から 30 日以内に、影響を受けた「IBM SaaS」を終了させることができます。

7.3 データ収集

お客様は、以下について同意するものとします。(i) IBM (<http://www-01.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件およびプライバシー・ポリシーへの明確なリンクを提供すること、(ii) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、これらのテクノロジーの目的と使用について説明すること、および (iii) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から同意を得ること。

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」の利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することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様と IBM 間の対話の調整を目的とし、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を収集するため行うものです。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において、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することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。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。

7.4 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。

7.5 配布先リスト

お客様は、「IBM SaaS」に付随する配布先リストで、電子メールの通信を、とりわけお客様から受信する目的でかかるリストに記載されることを許可していない個人が含まれるリストについては、お客様が当該個人と事業上または個人的な関係を既に持っている場合を除いて、使用しないものとします。お客様は、各メッセージに、有効なオプトアウトの仕組みを含める必要があります。

7.6 再販禁止

「IBM SaaS」を使用するお客様の権利は、お客様のみにも帰属するものです。お客様は、IBM の書面による事前の同意を得ることなく、「IBM SaaS」を再販してはならず、第三者(お客様に代わって作業する従業員または従契約者を除きます。)に「IBM SaaS」にアクセスさせてはなりません。

7.7 データの保存

「IBM SaaS」の個別のデータ要素は、「IBM SaaS」内で以下のとおり利用することができます。電子メールのメッセージおよびコンテンツ、未使用または非アクティブのデータベースおよびテンプレート - 450 日間、知れたる訪問者の Web トラッキング - 180 日間、匿名訪問者の Web トラッキング - 30 日間、Universal Behaviors - 180 日間(以下、「データ保存期間」といいます。)。これらのデータ要素は、「データ保存期間」の満了後、IBM のネットワークおよびシステムから削除することができます。またいかなる場合も、「サブスクリプション期間」が終了または満了してから 30 日後に、IBM は、これらのデータ要素のすべてのコピーおよびその他関連するお客様のデータを破棄することができます。お客様は、「IBM SaaS」に関連する使用目的で提供されるすべてのコンテンツについて、バックアップ・コピーを保持するものとします。

7.8 第三者のコードに関する通知

「IBM SaaS」には、悪意のある目的で使用することができない、次のソフトウェアが含まれています。janrain4j_1.1.0、JSON、JSON-lib-2.3、JDK15、flexjson、および packtag

別紙 A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage は、オムニチャネル・マーケティングおよびリード・マネジメントをサポートする、クラウドを基盤としたデジタル・マーケティング・プラットフォームです。Silverpop Engage では、さまざまな情報源から収集された顧客データおよび個人の行動情報を使用して、お客様に代わって個人に合わせた対話をリアルタイムで案内および主導します。

IBM Silverpop Engage サブスクリプションでは、以下の機能が提供されます。

- メッセージの作成および配信: Web ベースのエディターにより、ユーザーは、メッセージのコンテンツを作成し、編集することができます。リンク追跡、パーソナライゼーション、および動的コンテンツに対するポイント・アンド・クリック・アクセスを提供します。
- 高度なセグメント化: セグメント化機能により、ユーザーは、対象者の行動、プロフィール、または好みに関するデータに基づき、連絡先を絞ることができます。
- マルチチャネル・メッセージング: 電子メール、ソーシャル、Web およびモバイルを含むさまざまなチャネルを横断して、統合されたキャンペーン・メッセージングを送信します。Silverpop Engage には、一貫性のあるパーソナライズされたエクスペリエンスを伝えるため、お客様のタッチ・ポイントが統合された状態となるよう支援する機能が含まれています。
- 自動化キャンペーン: ビジュアル・キャンペーン・ビルダーを使用して、顧客と段階的にコミュニケーションを行う簡単なドリップ・マーケティングのキャンペーンから、複雑な複数のタッチ・ポイントが付随するキャンペーンまで、さまざまなマーケティング・プログラムを作成します。見込み顧客それぞれの独自のアクションに基づくナーチャリング・キャンペーンを使用して、見込み顧客が発掘されたり特定のアクションが実行されたとき、自動メッセージを送信します。
- スコアリング: 購買基準、統計データ、および Web サイト訪問などの行動、フォーム送信およびメッセージ対話、または最新性および頻度などの時間ベースの要素に基づいて、顧客および見込み顧客をランク付けします。対象者が一定のスコアに達した時に、マーケティング・オートメーションが、対象者を適切なフォローアップに誘導します。
- Web トラッキング: 対象者がお客様とどのようにオンラインで対話しているかをモニターし (例えば、計算機能、ライブ・チャット、およびソーシャル・ボタンの使用)、次にこれらの行動情報を使用して、対象者をマーケティング・プログラムに誘導するか、または行動スコアリング・モデルの一部として位置付けます。
- ランディング・ページおよび Web フォーム: ランディング・ページおよび Web フォームを設計し、公開します。これにより、カスタム・ページを作成するために使用できる問い合わせ情報が取得されます。
- レポートニング: さまざまなマーケティング・チャネルを範囲に含む (電子メール・キャンペーン、ソーシャル・メディアおよびモバイルを含みます)、80 を超えるカスタマイズ可能なレポートを利用することができます。
- リレーショナル・テーブル: 購買、イベント参加、行動に関する複数行のデータを保存して、1 つのレコードにマッピングし、全人的な顧客像を提供します。このデータは、クエリー、セグメント化、動的コンテンツ、およびメッセージのパーソナライゼーションに利用することができます。
- B2B リード・マネジメント: 見込み顧客を管理および採点し、自動化機能の使用により見込み顧客を育成し購入に至るよう、お客様のマーケティングの取り組みを最大限に生かします。
- ソーシャル: 電子メールによるマーケティング・メッセージをソーシャル・ネットワーキングのサイト上で共有することができます。また、結果について詳細なレポートを作成し、電子メールの送信に連動して投稿するかまたは投稿のスケジュールを設定し、「友人に転送」の Web ページへのリンクを挿入するか、またはメッセージ本体に「友人に転送」フォームを含めることができます。

- アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API): Silverpop Engage API Suite は、REST、SOAP、および XML プロトコルを通じてアクセス可能であり、標準的な Web プロトコル (HTTP POST、HTTPS、FTP、FTPS) およびファイル・フォーマット (XML、CSV、TSV、PSV) を使用しています。リアルタイムの要求および応答は、HTTP/HTTPS によって処理され、データのバッチ処理は FTP/FTPS により処理されます。

Silverpop Engage のサブスクリプションには、送信ドメインが 5 つ、カスタム・ブランドのホスト・ドメインが 1 つ、および環境が 10 個含まれています。1 年に 300 万通を超える電子メール・メッセージを送信すると確約をしているお客様は、専用のインターネット・プロトコル (IP) アドレスを受け取る資格があります。

2. オプション機能

オプションの機能は、追加料金で利用することができます。

- **IBM Silverpop Transact for Engage - Database**
電子メール、Web フォーム、ランディング・ページ、またはテレセールスに含まれたトリガーにより生成される、リアルタイム、カスタム・ブランド、1 対 1 のトランザクション・メッセージを配信する機能を提供します。Silverpop Engage Transact は、トランザクションまたはトリガーにより生成されるメッセージ (受け取り、通知、警告、訪問先リストなど) の独自のニーズに合わせて特別に設計された、専用の送信アーキテクチャーです。これは、現在、メッセージのトリガーが実行されている企業内のシステムに接続することができます。1 つの IP アドレスおよびカスタム・ドメイン、リンクおよびメッセージ配信のトラッキング、バウンスおよび返信の管理、メッセージ配布とアクティビティのトラッキング、ならびに配信メトリックスが製品と共に提供されます。
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
Web ブラウザーを介した Silverpop Engage アカウントへのアクセス権を付与するための、ユーザーのユーザー名/パスワードの組み合わせに加えて、二次的なログオン要件としての認証コードの使用に対するサポート機能を提供します。
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
企業が Web フォームを作成できるようにする機能を提供します。ここでは、手動でフォームのフィールドに記入することに代えて、ソーシャル・アイデンティティ登録のオプションが提供されます。Social Sign-In は、Janrain が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。Social Sign-in テクノロジーの使用は、Social Sign-In およびその基礎となる Janrain のテクノロジーの使用によりアクセスされる各ソーシャル・サイン・ネットワークの諸条件、およびそれらの可用性が適用されます。
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
お客様は、複数の地域にわたって、大手のインターネット・サービス・プロバイダー (ISP) および Inbox プロバイダーに対する、一般のメール配信結果を測定することができます。
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
Silverpop Engage とその他のテクノロジーによるアプリケーションの間で、イベント・レベルの統合を提供します。これらのアプリケーションから収集された行動に関するイベントおよびデータは、Silverpop Engage 内に保存し、プログラム、スコアリング、およびクエリーなどの機能により活用することができます。既存の IBM 製品との統合の支援、追加的統合のための 3 つのデータ・ストリーム、および 180 日間のデータ保存が含まれます。
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
IBM Silverpop Universal Behaviors について、追加で 180 日間のイベント・データ保存を提供します。これは、Universal Behaviors について、標準的な 180 日間を超えるデータ保存が必要なお客様向けの、IBM Silverpop Universal Behaviors に対するアドオンです。

- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
IBM Silverpop Universal Behaviors に対して追加のデータ・ストリームを提供します。これは、無制限の、IBM が統合した製品データ・ストリームと、**IBM Silverpop Universal Behaviors** ベース・ライセンスで提供される第三者またはカスタムの 3 つの追加データ・ストリームを超えた追加のデータ・ストリームを必要とするお客様向けです。
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Silverpop Engage とお客様が所有するモバイル・アプリケーションとの間で、システム・レベルの統合を提供します。この統合により、モバイル・アプリケーションから収集されたデータを Silverpop Engage 内に保存し、Engage の機能 (プログラムおよびクエリーなど) によりアクセスまたは使用できるようになります。また、Silverpop Engage のデータがモバイル・アプリケーション内で使用できるようになります。
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Silverpop Engage (1 つの Org) と、以下のいずれか 1 つの Web 分析システムとの間の統合を提供します: IBM Digital Analytics または Adobe Omniture。
- **IBM Silverpop WebEx Integration**
Cisco WebEx の 1 つのインスタンスと共に使用するための Engage 製品機能を提供します。この統合により、出席者のセッションとプロフィールに関するデータが Silverpop Engage Relational Table に毎日インポートされます。お客様は WebEx ライセンスを別途購入しなければならないものとします。
- **IBM Silverpop Citrix Integration**
Citrix GoToWebinar、GoToMeeting、または GoToTraining の製品の 1 つのインスタンスと共に使用するための Engage 製品機能を提供します。この統合により、出席者のセッションとプロフィールに関するデータが Silverpop Engage Relational Table に毎日インポートされます。お客様は Citrix ライセンスを別途購入する必要があります。
- **IBM Silverpop Transact Magento Integration**
Silverpop Transact のトランザクション電子メール・サービスにより Magento インスタンスで生成される、関連のあるトランザクション電子メールのルーティングを可能にします。Magento のライセンスも必要であり、お客様はベンダーから別途かかるライセンスを購入しなければならないものとします。
- **IBM Silverpop CRM Integration**
お客様は、市販されている Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM といったカスタマー・リレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと、Silverpop Engage の間のデータの同期を確立することができます。統合は、1 つの CRM システムのインスタンスと、1 つの Silverpop Engage データベースに制限されます。本オフアリングには、Scribe との統合は含まれていません。そのタイプの統合が必要な場合には、IBM Silverpop CRM Integration with Scribe オフアリングを使用する必要があります。
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**
お客様は、市販されているリレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと Silverpop Engage との間のデータの同期を確立することができます。統合は、1 つの CRM システムのインスタンスと、1 つの Silverpop Engage データベースに制限されます。IBM Silverpop CRM Integration with Scribe は、Scribe が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。
- **IBM Silverpop Additional IP Address**
追加の IP アドレスの料金です。

- IBM Silverpop Email Insights

ユーザーは複数のさまざまな電子メール・クライアント (Gmail、Outlook、iPhone および Android を含みますが、これらに限られません。) にわたってメールの外観をプレビューしたり、マーケティング・リストにわたって電子メール・クライアントの使用状況を追跡してお客様が使用する特定のデバイスや電子メール・クライアントに基づいて電子メール・プログラムの最適化を促進したり、個々の電子メール受信者の設定済みデバイスを判断してこの設定に基づいたターゲットのコンテンツを送信したり、地理的位置情報、平均エンゲージメント時間、設定済みの電子メール・クライアントまたはデバイスなどの追加情報で受信者レベルの記録を自動的に更新したりできます。受信者がお客様からの電子メールを受信して開封する都度、「電子メール開封」が登録されます。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを、さらにこの機能に送信するたび、「電子メール・プレビュー」が登録されます。Email Insights には、Litmus が提供するテクノロジー・コンポーネントが含まれています。

- Silverpop Email Insights - Bronze

1 か月当たり最大 10 の電子メール・プレビューと 10,000 の電子メール開封を提供

- Silverpop Email Insights - Silver

1 か月当たり最大 50 の電子メール・プレビューと 200,000 の電子メール開封を提供

- Silverpop Email Insights - Gold

1 か月当たり最大 500 の電子メール・プレビューと 2,000,000 の電子メール開封を提供

- Silverpop Email Insights - Platinum

1 か月当たり最大 1,000 の電子メール・プレビューと 5,000,000 の電子メール開封を提供

- さらに、購入したパッケージで提供される電子メール・プレビューまたは電子メール開封の数を超える必要がある場合、**IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** または **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens** のいずれかが該当するほうを購入することで、使用許諾される数量を増大することができます。

- IBM Silverpop Engage Mobile

お客様は、スマートフォン・アプリケーションからデータを収集し、プッシュ通知を送信できます (iPhone、iPad および Android を含みますが、これらに限られません。)。この機能には、お客様のスマートフォン・アプリケーションとのエンゲージメントを促すアクションでパーソナライズされたプッシュ通知を送信する能力が含まれます。プッシュ通知を送信し、デバイスの登録とイベントの Silverpop への送信をアプリケーションに可能にさせる SDK が提供されます。

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. **「アプリケーション・ダウン時間」** - IBM が提供する部分のアプリケーション・インターフェースのユーザーが、適切な許諾を得ているあらゆるサービスを利用できなくなる期間をいいます。言い換えると、適切な許諾を得ているユーザーが一人でもいずれかの「サービス」を利用できる場合、「ダウン時間」には該当しません。
- 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「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割引く形で適用されます。
- c. **「請求」** - SLA に基づいて、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。
- d. **「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) までを基準とする期間における各 1 か月をいいます。
- e. **「データ処理ダウン時間」** - 「サービス」において、「サービス」のデータ処理エレメントからデータを収集できない期間をいいます。
- f. **「ダウン時間」** - 「アプリケーション・ダウン時間」および「データ処理ダウン時間」またはそのいずれかをいいます。さらに、「ダウン時間」には、「IBM SaaS」において、「IBM SaaS」のデータ処理エレメントからデータを送受信することができない期間が含まれます。「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。
 - (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、インターネット・サービス・プロバイダーまたは通信事業者の作為もしくは不作為等)。;
 - (3) お客様のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - (4) 「サービス」にアクセスするための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。
 - (5) 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。
- 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. **「サービス」** - この SLA が適用される「IBM SaaS」をいいます。
- i. **「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. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「サービス」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、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 (「テクニカル・サポート」の項に定義されています。) を記録する必要があります。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」の「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。お客様が、「アプリケーション・ダウン時間」の「事象」と「データ処理ダウン時間」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、2つの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。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。
- d. すべての「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の「サービス」に対して支払った年額料金の1/12の20%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

「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」のパーセント)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	10%
97.000% 未満	20%

「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

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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 30日の「契約月」における合計 43,200分	= 99.884% の「達成したサービス・レベル」に対する 2% の「可用性クレジット」
--	---

4. 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA は、IBM のお客様に限り適用され、「サービス」に関するユーザー、ゲスト、参加者および許可された招待客によって行われる請求、ならびに、IBM が提供するベータ版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働使用の状態にある「サービス」にのみ適用します。SLA は、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発の各環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。