

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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/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、「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 Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. 定義

次の用語は以下の定義のとおりとします。

「ブローカー」 – 本店および小売対象またはそのいずれかを取り扱う、1 つまたはそれ以上の「CP 会社」の販売代理店として、それらの「CP 会社」を代表するお客様をいいます。「ブローカー」は、特定の「製品カテゴリー」に対し、特定の指名された「ブローカー CP 会社」の代理店としてのみ、特定の「含まれる小売業者」と共に「IBM SaaS」へアクセスする権限が付与されます。

「ブローカー CP 会社」 – プロモーションの計画、オファーの提出、その他の取引に関連して、小売業者への説明を実施するためにブローカーを雇う CP 会社をいいます。

「消費者製品または CP」 – 物品またはコンポーネントのうち、消費者に直接販売するために製造または配布されるものをいいます。例として、「消費者製品」には服飾および履物、飲食料品、介護用品、耐久消費者製品や家電製品、非耐久消費者製品、特製品、ペットのケア製品などが含まれますが、自動車、飛行機、金融商品、サービス、家などは含まれません。

「CP 会社」 – 「消費者製品」を製造するお客様をいいます。

「含まれるビジネス」 – お客様が「IBM SaaS」を使用するためにサブスクライブする事業部門、ビジネス・ユニットまたは販売チャネル (例えば、実店舗に対してオンラインの e-コマース) をいいます。

「含まれる地域」 – その地域でお客様が「IBM SaaS」の利用をサブスクライブする地域をいいます。

「含まれる小売業者」 – その小売業者、または「CP 会社」が関連する「IBM SaaS」の利用をサブスクライブする小売業者をいいます。

「製品カテゴリー」 – 類似の消費者ニーズを満たす、または相互関係を有する、あるいは代用可能である製品の分類をいいます (品目または SKU とも呼ばれます。)。同じカテゴリーに配される製品は、店舗で組織的に管理可能なものであるべきです。「製品カテゴリー」の構成内容に関する最終決定は、IBM の合理的な裁量に委ねられます。

「小売業者」 – 消費者による直接消費のために小口または個別ロットでの「消費者製品」の販売にかかわるお客様をいいます。

「**総売上高**」 – 初回の期間または更新する期間よりも前の過去の報告された 12 か月間に基づき、「含まれるビジネス」が販売した製品の販売から生じる、「**IBM SaaS**」をサブスクライブしている法人の総販売額（適用される売上税は除く）をいいます。IBM は、合併または買収の結果として「含まれるビジネス」に対して本業以外のビジネス成長がある場合、「総売上高」を再計算する場合があります。お客様は「含まれるビジネス」の「総売上高」に影響を及ぼす合併または買収を速やかに IBM に知らせます。

「ご利用条件」で定義されていない用語は、「本契約」の定義によります。

3. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- a. 「**ビリオン収益変換単位 (BRCU)**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「収益変換単位」とは、「IBM SaaS」に関連する、通貨に依存しない「収益」の測定単位です。通貨固有の「収益」金額は、「変換単位表」(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)に掲載されている表に従って、「RCU」に変換する必要があります。「BRCU」使用許諾は 1 件あたり、10 億 (10 の 9 乗) 「RCU」に相当します。下記の「収益」金額をカバーするのに十分な「BRCU」使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. 「**ミリオン収益変換単位 (MRCU)**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「収益変換単位」とは、「IBM SaaS」に関連する、通貨に依存しない「収益」の測定単位です。通貨固有の「収益」金額は、「変換単位表」(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)に掲載されている表に従って、「RCU」に変換する必要があります。「MRCU」使用許諾は 1 件あたり、100 万 「RCU」に相当します。下記の「収益」金額をカバーするのに十分な「MRCU」使用許諾を取得しなければならないものとします。
- c. 「**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。

注: 「収益」の定義または適用範囲は、以下のように特定の「IBM SaaS」オファリングにより異なります。

IBM SaaS	収益定義
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	「収益」は、「含まれる小売業者」に対する、含まれる「製品カテゴリー」の販売によって生成される「含まれるビジネス」の総売上高を指します。
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	「収益」は、「含まれる小売業者」に対する、含まれる「製品カテゴリー」の販売によって生成される「含まれるビジネス」の総売上高を指します。
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	「収益」は、「含まれる地域」における「含まれるビジネス」の「総売上高」として定義されます。

4. 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。

4.1 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。

5. 期間および更新オプション

「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することができます。

6. 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、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. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

7.1 ハブ・アンド・スポーク・プログラム

お客様は、各「IBM SaaS」が、特定の小売業者とのみお客様が使用するために、「ハブ・アンド・スポーク」プログラムの一部として提供されることを了承します。つまり、当該加入小売業者が、かかる「IBM SaaS」を CP 取引先に提供するのに必要な当該小売業者のデータを使用するための、限定的で非独占的使用許諾を IBM に付与するということです。「IBM SaaS」または当該加入小売業者の販売および製品に関するデータをその他の目的で使用することは認められていません。「ブローカー」の場合、特定の指定された「ブローカー CP 会社」と共に使用することについてはさらに制限されます。加入小売業

者と IBM との間の契約が何らかの事由に基づき終了する場合、IBM は、前払いを受けた金額のうち、未使用分について、影響を受ける「IBM SaaS」のお客様の期間の残存月数に基づいて按分された金額をお客様に返金し、お客様の「IBM SaaS」を使用する権利は終了します。1 か月に満たない期間の未使用分については返金はありません。

7.2 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」に連絡をすることで、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。

7.3 プライバシーに関する通知

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の対話の調整を目的とし、こうした情報収集を行います。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うものとします。

7.4 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 Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers は店舗レベルの物理的資産および買い物客のニーズを考慮して、品目レベルの増分分析および最適化のシナリオを提供します。この製品は複数の最適化シナリオを生成して、棚の使用率や販売最適化などのさまざまな目的に対応します。

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper for Brokers により、ブローカーは、一連のダッシュボードで、旅行、購入頻度、および製品購入をはじめとする、小売業バージョンの IBM Shopper Insights をサブスクライブした小売業者の買い物客の行動を分析できます。

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper for Manufacturers により、メーカーは、一連のダッシュボードで、旅行、購入頻度、および製品購入をはじめとする、小売業バージョンの IBM Shopper Insights をサブスクライブした小売業者の買い物客の行動を分析できます。

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers により、メーカーおよびブローカーは、Web ベース環境で加入小売業者に送信する取引のプレゼンテーション、交渉、請求および調整の自動化および簡素化を行うことができます。

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers により、メーカーおよびブローカーは、Web ベース環境で加入小売業者に送信するトレード・プロモーションのエントリー、交渉および調整の自動化および簡素化を行うことができます。Advanced Deal Management はメーカーが指定する製品ビューのほか、品目、取引、請求書、および請求にわたるアクセスおよびレポート作成を可能にする取引アーカイブを取り込みます。Advanced Deal Management は、取引の複製、電子メール・アラート、可視性の向上、資金追跡、および取引のエクスポートなどを含む、取引プロセスを促進するための追加機能を取り込みます。

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. **「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請求をいいます。
- 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。
 - (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 の制御不能な事象または原因(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。
 - (4) 「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。
 - (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。
- 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。

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 48 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 を合理的に支援しなければならないものとします。
- b. お客様は、「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 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 「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。
- d. 「一括サービス」(個別の「IBM SaaS」を組み合わせてパッケージとし、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ます。お客様は、すべての「契約月」において、一括で、1 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。また、IBM は、すべての「契約月」において、一括で、2つ以上の「IBM SaaS」に対する「可用性クレジット」に関する責任を負いません。

- e. お客様が、IBM の認定リセラーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を取得した場合で、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、お客様が特定の「IBM SaaS」に対して IBM に支払った月額料金の 1/12 の 12% 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パーセント)
97.00% – 99.00%	2%
95.00% – 96.99%	5%
95.00% 未満	12%

「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「ダウンタイム」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「ダウンタイム」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 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」。