

IBM Marketing 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/>)。

「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。) 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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

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. **「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、お客様の「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。
- b. **「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。
- 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。
- d. **「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。

- e. 「**コネクション**」は、「**IBM SaaS**」を取得する際の課金単位です。「**コネクション**」とは、「**IBM SaaS**」に対するデータベース、アプリケーション、サーバー、またはその他のタイプのデバイスのリンクまたは関連付けです。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**」に接続しているか、または接続した「**コネクション**」の総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。
- f. 「**データベース・レコード**」 - 「**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つのエンティティーに関連し、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、**1000 件の「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

初回の 1 回限りのセットアップ料金は、「**取引文書**」に規定された料率および支払条件で適用されます。選択した「**IBM SaaS**」基本オファリングに基づいて、対応する必須セットアップ・サービスは、選択された「**IBM SaaS**」オファリングをお客様が使用するためにプロビジョニングします。利用可能なセットアップ・サービスは以下のとおりです。

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

IBM Marketing Cloud - Budget および Expense Additional Users に対する「許可ユーザー」のための使用許諾を注文すると、以下のセットアップ・サービスについて、「**取引文書**」で規定される料率および支払条件で課金されます。

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

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。

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 か月の課金期間における実際のメッセージの使用が、かかる期間において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「サブスクリプション期間」が残り 12 か月未満となった場合、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、全体として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、IBM Marketing Cloud Additional User に基づく 10 の追加「許可ユーザー」について使用許諾を取得済みです。お客様が 12 か月間の「サブスクリプション期間」終了前に、10 を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過分の数について請求され、以降の月におけるすべての使用について、「サブスクリプション期間」が終了するまでの間、別途請求されます。

b. 例 2:

お客様は 3 年の「サブスクリプション期間」を持っており、IBM Marketing Cloud Additional User 使用許諾に基づく 10 の追加「許可ユーザー」について使用許諾を取得済みです。お客様が最初の 12 か月の期間終了前に、10 を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過数について請求され、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 か月間の期間終了前に、10 を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過数について請求されます。また、使用数がリセットされるか、または残存する「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別途請求されます。

3.4 従量課金制

お客様は従量課金制に基づいて、1,000「イベント」ごとに課金される IBM Marketing Cloud Standard、10,000「データベース・レコード」単位で課金される IBM Marketing Cloud B2B Standard、および 100,000「イベント」単位で課金される IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens を使用することができます。お客様は、各月に使用した「イベント」または「データベース・レコード」（該当する場合）の数について、「取引文書」に規定される料率で課金されます。

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 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。

5. 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。

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

6.1 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

「IBM SaaS」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て扱われます。お客様は、この「ToU」に同意するか、または「イネープリング・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。

6.2 EU のデータ保護

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(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て扱われます。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て扱われます。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て扱われます。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。

6.3 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て扱われます。

6.4 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て扱われます。アフィリエイト・マーケティング・プラクティスにより生成されたリストまたはデータの使用は、どの場合においても明確に禁止されています。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。

6.5 再販禁止

「IBM SaaS」を使用するお客様の権利は、お客様のみには帰属するものです。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業者を除きます。)に「IBM SaaS」にアクセスさせてはなりません。

6.6 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て扱われます。

6.7 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

クラウド・ベースのデジタル・マーケティング・プラットフォームである IBM Marketing Cloud により、以下の主要な機能を通じて、マーケティング担当者は投資収益率 (ROI) を達成することができます。

- 電子メール、携帯、Web およびソーシャル・チャンネルによる一貫したクロス・チャンネル・エクスペリエンスを設計、自動化
- マーケティングの意思決定および顧客エンゲージメントを推進するために分析を利用
- 他の顧客データ・ソースおよびアプリケーションを統合するクラウド・ベースのデジタル・マーケティング・プラットフォームにより、ROI を改善

IBM Marketing Cloud は、以下の新しいソリューション・ベースのパッケージおよびサービスを含んでおり、購入プロセスを簡素化するためにマーケティング担当者の必要性をマッピングします。

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard は、マーケティング担当者が顧客行動をよりよく理解し、より高いコンバージョン率となるようパーソナライズされたメッセージの提供を支援します。

- マーケティング・データベース: 包括的な顧客データを単一のソースに集約し、自動キャンペーンおよびパーソナライズされたコミュニケーションを推進するために、かかるデータを活用します。
- セグメンテーション: 行動データ、属性データ、プリファレンス・データなどを使用して、条件を抽出し、ターゲット・オーディエンスを絞り込みます。オプションとして、これらのセグメンテーション・クエリーをお客様のマーケティング戦略と統合し、非常に関心を引き、パーソナライズされたコンテンツをターゲット・セグメントへ提供します。
- Content Builder: 直観的な Web ベースのエディターにより、お客様は、リンク追跡、パーソナライズ、動的コンテンツなどの機能を、ポイント・アンド・クリックの操作で利用し、アプリケーションのコンテンツを作成、編集できます。
- 動的コンテンツ: 直観的なポイント・アンド・クリック・インターフェースを使用して、各顧客に関連した固有のメッセージをメッセージ本文に作成します。
- A/B テスト: メールの件名、差出人名、メールのコンテンツなどをテスト送付し、どの要素が最もレスポンスが良いか、テスト結果を基に、対象者に効果の高いメールを送付します。
- 電子メール: 関連があり、関心を引く内容の電子メールを作成し、送付します。
- モバイル・プッシュ: モバイル・アプリケーション・データをマーケティング・データベースの豊富なプロフィール情報と結合することによって、パーソナライズされたメッセージを提供します。
- ソーシャル共有: E メール・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・サイトに共有することを推進し、その共有に関する詳細なレポートを生成します。
- ランディング・ページ: ポイント・アンド・クリック・アクセスにより、キャンペーン固有のページやカスタムの Web フォームを作成します。
- 行動分析: 傾向およびターゲットとするお客様セグメントを特定するためにメールの結果を利用します。そしてお客様セグメントを定義し、評価基準を選択し、クロス集計や表レポートを作成します。さらに、フィールドの追加・削除、評価基準の変更、およびカラムのソートや順位付けにより効果的な分析レポートを作成します。
- キャンペーン・レポート: 顧客に送付した電子メールについて集計および詳細なレポートを作成します。レポート評価基準には、開封、コンバージョン、リッチ・メディア、フォワードおよびクリックストリームによるデータ・アクセスが含まれます。

- Eメール・インサイト: 複数の異なるメール・クライアントに渡って、メールのルック・アンド・フィールをプレビューすることができます。また、顧客が使用するデバイスやメール・クライアントをトラッキングし、メール・プログラムの最適化を支援します。サブスクリプションには、200,000 件の「電子メール開封」が含まれます。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。サブスクリプションには 50 件の「電子メール・プレビュー」が含まれます。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。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場合、お客様は「イベント」ごとに 100,000 単位 (該当する場合) で IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens を購入することで、使用許諾される数を増やすことができます。
- IBM Marketing Cloud Orientation は、IBM Marketing Cloud の基礎となる教育パッケージです。Customer Engagement Model の紹介とともに、Marketing Cloud の特色および機能の高いレベルの説明を提供します。オリエンテーション・パッケージは、Marketing Cloud の初回サブスクリプションに含まれ、必要なオンボーディング・サービスを開始するまでに完了する必要があります。これはセルフサービスのオフアリングとして提供され、ビデオおよび Web ベースのレコーディングを含みます。

本「IBM SaaS」オフアリングのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 5 人の「許可ユーザー」、
- b. 10 件のアクティブ・プログラム、
- c. 25 万件のマーケティング・メッセージ (電子メール・メッセージおよびモバイル・プッシュ・メッセージを含みます)、追加のマーケティング・メッセージが必要な場合、お客様は、「イベント」ごとに 1,000 の単位で IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions の使用許諾および
- d. 20 万の「電子メール・インサイト開封」を購入しなければなりません。

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard は、マーケティングをより販売につなげ収益を伸ばすために、マーケティング担当者が見込み顧客を捕え、絞り込み、育成することを支援します。本「IBM SaaS」オフアリングには、以下の機能があります。

- IBM Marketing Cloud Standard オフアリングによって提供されるすべての機能
- マーケティング・オートメーション
- 見込み顧客の育成: ビジュアル・キャンペーン・ビルダーによりマーケティング・キャンペーンを作成し、見込み顧客が設定した経路を通るかまたは特定の行為を行ったときに、自動メッセージを送付するか、または、育成プログラムに登録します。
- 単一スコアリング・モデル: 購買行動、統計データ、および Web サイト訪問やフォーム送信などの行動や、メッセージ対話などの要素を、最新性や頻度などの時間ベースで評価し、顧客および見込み顧客をランク付けします。マーケティング・オートメーションは、ランク付けに基づき、顧客および見込み顧客に対して、適切なフォローアップを実現します。
- プログレッシブ・フォーム: 対象者が Web サイトまたはランディング・ページを訪問するたびに、異なる質問を表示するプログレッシブ web フォームによって、時間の経過とともに、フォーム入力の未完了を削減し、対象者のプロフィールを作り上げます。
- デジタル行動トラッキング: 計算機能、ライブ・チャット、およびソーシャル・ボタンなどの使用により、対象者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ます。これらのカスタム Web トラッキング・イベント行動を使用して、対象者をマーケティング・プログラムまたは行動スコアリング・モデルに誘導します。
- カスタマー・リレーションシップ・マネージメント (CRM) 統合: Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM、NetSuite および Sugar CRM をはじめとするサード・パーティーの CRM システムと統合します。

本「IBM SaaS」オファリングのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 5人の「許可ユーザー」
- b. 10件のアクティブ・プログラム
- c. 1つのスコアリング・モデル
- d. 50,000件のデータベース・レコードお客様は、追加のデータベース・レコードが必要な場合、10,000データベース・レコード単位で IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records および
- e. 20万の「電子メール・インサイト開封」を購入しなければなりません。

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Planning は、Allocadia (IBM のサード・パーティー・パートナー)によって強化されており、以下の機能を提供し、Marketing Cloud Standard、Marketing B2B Standard、IBM Silverpop Engage または IBM Campaign で使用するために購入することができます。以下の機能を含みます。

- 計画: 企業戦略を調整し、投資収益率および収益影響を予測するために、計画を作成、共有します。
- 予算編成: 扱いにくく断片的な表計算ソフトを使用することなく、グローバルで、ローカルで、あるいは製品ビューで、どの通貨においてもグローバルな予算を作成、管理します。
- 効果測定: 計画および予算を CRM、財務およびマーケティング・データに連携し、支出を視覚化、分析、最適化することで、より賢明な意思決定が行えます。

本「IBM SaaS」オファリングのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- 5人の「許可ユーザー」
- 1つのコネクタ

お客様が基本サービスで提供される数を超えて「許可ユーザー」を追加する必要がある場合、IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users を購入することができます。お客様が基本サービスでコネクタを追加する必要がある場合、IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector を購入することができます。

4. セットアップ・サービス・オファリング

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services は、Marketing Cloud Standard オファリングでユーザーがオファリングを構成し、利用できるように設計されたプロビジョニングおよびトレーニングの組み合わせです。このリモートで提供されるサービスには、Marketing Cloud の初回サブスクリプションが必要です。一連のリモート会議およびレコーディングされた web ベース学習セッションによって提供されるオンボーディング・プロセスを通してお客様を案内するオンボーディング・コンサルタントが割り当てられます。オンボーディング・サービスには、プロビジョニング、構成およびセットアップ、トレーニングならびに Q&A が含まれます。
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services は、Marketing Cloud B2B Standard オファリングでユーザーがオファリングを構成し、利用できるようにデザインされたプロビジョニングおよびトレーニングの組み合わせです。このリモートで提供されるサービスには、Marketing Cloud B2B Standard の初回サブスクリプションが必要です。一連のリモート会議およびレコーディングされた web ベース学習セッションによって提供されるオンボーディング・プロセスを通して組織を案内するオンボーディング・コンサルタントが割り当てられます。オンボーディング・サービスには、プロビジョニング、構成およびセットアップ、トレーニングならびに Q&A が含まれます。
- Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services は、IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning オファリングでユーザーがオファリングを構成し、利用できるように設計されたトレーニング・サービスです。このリモートで提供されるサービスには、IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Planning Additional Users オファリングの購入が必要です。拡張レポートやカスタム・ダッシュボードを使用する際、一連のリモート会議およびレコーディングされた web ベース学習セッションを通してお客様を案内するトレーニング・コンサルタントが割り当てられます。オ

ンボーディング・サービスには、プロビジョニング、構成およびセットアップ、トレーニングなら
びに Q&A が含まれます。

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・インターフェースにおいて、適切な許諾を得ている「サービス」をユーザーが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/> 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。