

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。)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 Marketing Cloud Essentials
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials
- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send
- IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring
- IBM Marketing Cloud Unlimited Programs
- IBM Marketing Cloud Additional IP Address
- IBM Marketing Cloud Citrix Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration
- IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe
- IBM Marketing Cloud Inbox Monitoring
- IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication
- IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration
- IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations
- IBM Marketing Cloud WebEx Integration
- IBM Marketing Cloud Transact – Instance
- IBM Marketing Cloud Transact – Message

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」に定める課金期間中に、「IBM SaaS」を利用するために1件の「アクセス」使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. **「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、直接または間接を問わず何らかの方法により (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) 「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。
- c. **「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。
- d. **「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、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定められた課金期間中に「IBM SaaS」で処理され得る「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」の使用許諾を取得しなければならないものとします。
- e. **「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。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」によって管理、処理される「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しなければならないものとします。
- f. **「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。
- 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。

「イベント」の使用許諾を取得する場合は、以下が1件の「イベント」としてカウントされます。

(1) マーケティング・インタラクション

「マーケティング・インタラクション」は、インバウンドまたはアウトバウンドのタッチ・ポイント/通信です。これらの通信の例には、電子メール・メッセージ、モバイル・プッシュ、デバイス・アプリケーションのメッセージ、ブラウザでのコンテンツ表示、ソーシャル・インプレッション、およびアド・ターゲットがあります。これらは、匿名もしくは既知の訪問者または顧客に関連付けることができます。

(2) 電子メール・インサイト開封

「電子メール・インサイト開封」は、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、登録されます。

(3) コンタクト

「コンタクト」は、Social Audience 機能を通じた、対応するソーシャル・プラットフォームへの連絡先 ID の送信に関連する「イベント」です。

- 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、「IBM SaaS」の特定の構成へのアクセスを意味します。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。

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」に規定された料金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 Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

IBM Marketing Cloud - Budget and 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」で規定される料金および支払条件で課金されます。

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services

すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、すべてのセットアップ・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 日後に終了します。

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、按分にて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 Essentials、IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud Social Audiences、および IBM Marketing Cloud Enterprise、10,000「データベース・レコード」単位で課金される IBM Marketing Cloud B2B Essentials、IBM Marketing Cloud B2B Standard および IBM Marketing Cloud B2B Enterprise、ならびに 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」に規定される料金で課金されます。

4. 「IBM SaaS」のサブスクリプション期間の更新オプション

「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か、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

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。

継続利用の場合は、「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。

5. 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、別のオフリングとして提供されるものではありません。

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 事業上の重要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い使用制限を受けているか、または、お客様が事業の最終期限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

6. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

6.1 セキュリティーの内容

本「IBM SaaS」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/dsp> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」が変更されることがあっても、それにより「IBM SaaS」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

6.2 イネープリング・ソフトウェア

「イネープリング・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。イネープリング・ソフトウェアに使用許諾契約が伴わない場合は、これらの「ToU」が適用されます。

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所在地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。

6.4 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。

6.5 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。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。

6.6 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」を提供しないものとします。

6.7 モバイル・プッシュ通知

モバイル・プッシュ通知に関連する「マーケティング・インタラクション・イベント」には、シンプル・プッシュ通知、シンプル・プッシュ・インアプリ通知、リッチ通知、およびインボックス通知があります。シンプル・プッシュ通知、インアプリ通知、およびリッチ通知は、送信の時点で、デバイスごとに1件の「マーケティング・インタラクション」としてカウントされます。インボックス通知は、送信先のアプリキーごとに1件の「マーケティング・インタラクション」としてカウントされます。

モバイル・プッシュ通知に関連する「マーケティング・インタラクション」の算出には、モバイル・プッシュ通知の停止が選択されているデバイスに対して送信されたモバイル・プッシュ通知の数、およびアプリケーションのアンインストール後にデバイスに対して送信されたモバイル・プッシュ通知の数を含めるものとします。IBM は、通常 Apple および Google のフィードバック・サービスを使用し、アンインストールを根拠として送信されるプッシュ通知を更新します。お客様は、プッシュ通知を含めて、「マーケティング・インタラクション」に必要な「イベント」使用許諾の数量を決定する責任を負います。

6.8 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send は、組織レベルで有効化される追加のサブスクリプション・フィーチャーです。サブスクライブする側のお客様はこのフィーチャーのオンとオフを切り替えることができます。重複メッセージを受け取るためにお客様が入力した電子メール・アドレスは、BCC アドレスとして入力され、電子メールのお客様の受信者には表示されません。重複メッセージのお客様の受信者は変更可能です。重複電子メールを BCC の電子メール・アドレスに送信できない場合、IBM は重複電子メールを再送信できません。

6.9 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。データベース (連絡先リスト) およびテンプレート – 最後の使用から 450 日間 (アクティブに使用されているデータベースおよびテンプレートは、サービスがアクティブの間は無期限に保持されます。); 電子メールのメッセージ、およびコンテンツ、ならびに電子メール・クリック追跡データ、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 – メッセージが送信された日付から 450 日間; 既知または認証済みの訪問者の 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 (ユーザーの身元が 30 日以内に判明した場合、記録は「既知または認証済み」に変換可能です。); 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。

6.10 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

6.11 英語以外の言語バージョン

お客様は、「IBM SaaS」の英語以外の言語バージョンへのアクセスおよび使用が、translations.com (ユーザー・インターフェースを翻訳するための第三者の技術パートナー) の機能性に依存する可能性があることを了承し、それに同意します。「IBM SaaS」の英語以外の言語バージョンを使用する際、「IBM SaaS」のユーザー・インターフェースは、お客様の要求でユーザー・インターフェースを翻訳することを目的とした「IBM SaaS」専用の translations.com システムを通じて暗号化されていない「IBM SaaS」のユーザー・インターフェース経由でアクセス可能なお客様データおよびコンテンツをパスできます。

6.12 インストラクター主導の研修セットアップ・サービス

「インストラクター主導の研修セットアップ・サービス」がお客様の施設で実行されるように設計されている場合、お客様は生徒の数に適した研修室を提供する責任を負います。これには、適切な数のコンセント、オーバーヘッド・プロジェクターおよびホワイトボード、フリップチャート、必要なシステムや環境への接続性 (必要に応じてインターネット接続を含みます。) が含まれます。

「インストラクター主導の研修セットアップ・サービス」が IBM の施設で実行される場合、お客様は、「研修セットアップ・サービス」の提供のために、IBM がグローバル・リソース (現地採用している非永住者および世界各国の担当者) を使用できることを理解し、了承します。

6.12.1 お客様の責任

IBM の成果は、以下に記載された義務のお客様による管理および遂行 (IBM に無償で提供) によって異なります。当該義務の遂行の遅延は、IBM が「研修セットアップ・サービス」を完了する能力に影響を及ぼす可能性があります。お客様は以下を行うものとします。

- IBM によって提供される場合を除き、研修場所の住所と教室の詳細を IBM に提供する。
- 該当する場合には、安全なアクセス、適したオフィス・スペース、消耗品、備品、インターネットへの高速接続、およびお客様の施設で作業する IBM の要員のためのその他の設備を提供する。
- IBM が設備を提供する場合を除き、お客様の敷地においては IBM が所有するすべてのハードウェアとソフトウェアのセキュア・ストレージに対して責任を負い、すべての教室が常時施錠されていることを確認する。

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 Essentials

IBM Marketing Cloud Essentials はマーケティング担当者に、ボリューム・ニーズの低減と共に、より高いコンバージョンが得られるようパーソナライズされたデジタル対話を提供する能力を提供します。このオフリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。

- 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。
- コンテンツ・ビルダー: 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。
- 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。
- 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。ランディング・ページのカスタム・ドメインは別個に購入されなければなりません。

- 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情報を作成します。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。
- 電子メール・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。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。
- Journey Designer: マーケティング担当者が協力してカスタマー・ジャーニー・マップを作成し、チーム内で共有できるようにするビジュアル設計ツールです。
- Universal Behavior Exchange: 顧客が IBM Marketing Cloud にデータを公開したり、統合された第三者アプリケーションのデータをサブスクライブできるようにする実現技術です。
- 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か月当たり5万件的「マーケティング・インタラクション」(1年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で60万件)。
- d. 無制限の「データベース・レコード」
- e. 1つの組織
- f. 1か月当たり1万件的「電子メール・インサイト開封」
- g. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- h. 5つの送信ドメイン
- i. 1つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- j. メッセージを送信するための1件のIPアドレス
- k. 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お客様は、専用のIPアドレスを受け取る資格があります。それ以外の場合は、共有のIPアドレスが割り当てられます。
- l. テクニカル・サポート
- m. オンライン研修モジュール

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

2. IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials はマーケティング担当者に、さらに小規模のデータベースと共に、リードを取り込み、リードに資格を付与し、リードを育てる能力を提供します。このオフリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。本「IBM SaaS」オフリングには、以下の機能があります。

- IBM Marketing Cloud Essentials オファリングにあるすべての機能
- 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。
- 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、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. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- e. 1万件の「データベース・レコード」
- f. 1つの組織
- g. 1か月当たり1万件の「電子メール・インサイト開封」
- h. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- i. 5つの送信ドメイン
- j. 1つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- k. メッセージを送信するための1件のIPアドレス
- l. テクニカル・サポート
- m. オンライン研修モジュール

お客様は、「ユーザー」、「データベース・レコード」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

3. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard のサブスクリプションは、Essentials パッケージで提供されている機能で構成されています。加入者には、プログラム自動化、スコアリング、および Email Insights の使用量の増加だけではなく、追加の「許可ユーザー」が認められます。加入者には、Standard パッケージの一部として、追加の「マーケティング・インタラクション」が認められます。Standard パッケージには、Essentials の機能のほかに、以下が含まれます。

- Social Audiences: ソーシャル・メディア・マーケティング用のアプリケーションで、顧客が特定のオーディエンスまたは類似のオーディエンスに対するマーケティングのために、特定のオーディエンスおよび関連する広告をソーシャル・メディア・ネットワークに送信できるようにします。
- 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、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. 組織ごとに10人の「許可ユーザー」
- b. 5つの組織

- c. 20 件のアクティブ・プログラム
- d. 1 つのスコアリング・モデル
- e. 1 か月当たり 25 万件的「マーケティング・インタラクション」(1 年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で 300 万件)
- f. 無制限の「データベース・レコード」
- g. 1 か月当たり 5,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」
- h. 20 万の「電子メール開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- j. 5 つの送信ドメイン
- k. 1 つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- l. メッセージを送信するための 1 件の IP アドレス
- m. 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お客様は、専用の IP アドレスを受け取る資格があります。それ以外の場合は、共有の IP アドレスが割り当てられます。
- n. テクニカル・サポート
- o. オンライン研修モジュール

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

4. IBM Marketing Cloud B2B Standard

このパッケージは、B2B Essentials パッケージで提供されている機能で構成されています。加入者には、プログラム自動化、スコアリング、および Email Insights の使用量の増加だけではなく、B2B Standard パッケージに含まれる追加の「許可ユーザー」が認められます。加入者には、B2B Standard パッケージの一部として、追加の「データベース・レコード」が認められます。B2B Standard パッケージには、B2B Essentials パッケージおよび IBM Marketing Cloud Standard パッケージからのすべての機能が含まれます。

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. 組織ごとに 10 人の「許可ユーザー」
- b. 5 つの組織
- c. 20 件のアクティブ・プログラム
- d. 5 つのスコアリング・モデル
- e. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- f. 5 万件的「データベース・レコード」
- g. 1 か月当たり 5,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」
- h. 20 万の「電子メール開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- j. 5 つの送信ドメイン
- k. 1 つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- l. メッセージを送信するための 1 件の IP アドレス
- m. テクニカル・サポート
- n. オンライン研修モジュール

お客様は、「ユーザー」、「データベース・レコード」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

5. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning は Allocadia (IBM の第三者パートナー) によって強化されており、スタンドアロン製品として、または Marketing Cloud Standard、Marketing B2B Standard、Marketing Cloud Enterprise、Marketing Cloud B2B Enterprise、IBM Silverpop Engage、もしくは IBM Campaign で使用するために購入することができます。このオファリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。機能には以下が含まれます。

- 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 つのコネクター

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「コネクター」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。

6. IBM Marketing Cloud Enterprise

このパッケージは、Standard パッケージで提供されている機能で構成されています。Enterprise パッケージには、Allocadia によって強化された計画および予算編成機能の使用許諾が含まれます。また顧客関係管理 (CRM) の機能も備えています。加入者には、プログラム自動化、スコアリング、および Email Insights の使用量の増加だけではなく、Enterprise パッケージに含まれる追加の「許可ユーザー」が認められます。加入者には、Enterprise パッケージの一部として、追加の「マーケティング・インタラクション」が認められます。このオファリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。

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. 組織ごとに 20 人の「許可ユーザー」
- b. 10 の組織
- c. 無制限のアクティブ・プログラム
- d. 無制限の「データベース・レコード」
- e. 1 か月当たり 75 万件の「マーケティング・インタラクション」(1 年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で 900 万件)。
- f. 1 か月当たり 25,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」
- g. 無制限の「スコアリング・モデル」
- h. 1 か月当たり 40 万件の「電子メール・インサイト開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- j. 5 つの送信ドメイン
- k. 1 つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- l. メッセージを送信するための 1 件の IP アドレス
- m. 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お客様は、専用の IP アドレスを受け取る資格があります。それ以外の場合は、共有の IP アドレスが割り当てられます。
- n. テクニカル・サポート

o. オンライン研修モジュール

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

7. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

このパッケージは、B2B Standard パッケージで提供されている機能で構成されています。B2B Enterprise パッケージには、Allocadia によって強化された計画および予算編成機能の使用許諾が含まれます。加入者には、プログラム自動化、スコアリング、および Email Insights の使用量の増加だけでなく、B2B Enterprise パッケージに含まれる追加の「許可ユーザー」が認められます。加入者には、B2B Enterprise パッケージの一部として、追加の「データベース・レコード」が認められます。このオファリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。

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. 20 人の「許可ユーザー」
- b. 10 の組織
- c. 無制限のアクティブ・プログラム
- d. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- e. 10 万件の「データベース・レコード」
- f. 1 か月当たり 25,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」
- g. 無制限の「スコアリング・モデル」
- h. 1 か月当たり 40 万件の「電子メール・インサイト開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。
- j. 5 つの送信ドメイン
- k. 1 つのお客様ブランドのホスト・ドメイン
- l. メッセージを送信するための 1 件の IP アドレス
- m. テクニカル・サポート
- n. オンライン研修モジュール

お客様は、「データベース・レコード」および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

8. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences は、有料ソーシャル・メディアを使用して顧客のターゲットを絞りこむ機能をマーケティング担当者に提供します。Marketing Cloud packages – Standard、B2B Standard、Enterprise または B2B Enterprise を購入するお客様には、「Social Audiences」の使用数量の資格が付与されます。「Social Audiences」は、単独の製品として購入することもできます。このオファリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。

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。

- IBM Marketing Cloud Standard パッケージのいずれかを購入したお客様: 1 か月当たり 5,000 の「コンタクト・イベント」
- IBM Marketing Cloud Enterprise パッケージのいずれかを購入したお客様: 1 か月当たり 25,000 の「コンタクト・イベント」
- IBM Marketing Cloud のサブスクリプション・オファリングとは別個に「Social Audiences」のオファリングを購入するお客様は、「コンタクト・イベント」を 5,000、25,000、10 万、25 万、50 万、100 万、200 万、または 500 万のいずれかの数量で購入することを選択できます。

Social Audience と第三者のソーシャル・プラットフォーム・ソフトウェアとの統合の場合、「IBM SaaS」では第三者ソフトウェアとのコンテンツとデータの送受信のために Universal Behavior Exchange (UBX) の

使用を必要とします。新規ユーザーは、オンライン登録フォーム (<https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>) によりアクセス登録ができます。

9. 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 Marketing Cloud Duplicate Message Send**

IBM Marketing Cloud Essentials、IBM Marketing Cloud B2B Essentials、IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Enterprise、および IBM Marketing Cloud B2B Enterprise の加入者に以下の機能を提供します。Duplicate Message Send により、IBM Marketing Cloud のお客様は、規制、コンプライアンス、監査、またはその他の追跡目的のために、それぞれの顧客に送信されるパーソナライズされたメッセージの正確なコピーを受け取ることができます。Duplicate Message Send は現在、電子メールにのみ適用されます。本オファリングはサブスクリプションとして利用可能であり、無制限の複製メッセージ送信を提供します。
- **IBM Marketing Cloud Additional Scoring**

IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Essentials、および IBM Marketing Cloud B2B Essentials の加入者に以下の機能を提供します。Additional Scoring では、お客様の IBM Marketing Cloud パッケージに含まれるものを上回る追加的なスコアリング・モデルを追加する能力を提供します。追加的なスコアリング・モデルは、IBM Marketing Cloud のプロビジョニング・チームを通じ、必要に応じて要求できます。追加的なモデルは、スコアリング機能のもっとも効率的な使用に基づく特定の数で、お客様の必要に応じて、展開されます。
- **IBM Marketing Cloud Additional Programs**

IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Essentials、および IBM Marketing Cloud B2B Essentials の加入者に以下の機能を提供します。Additional Programs では、お客様の IBM Marketing Cloud パッケージに含まれるものを上回る追加的なアクティブ・プログラムを追加する能力を提供します。追加的なアクティブ・プログラムは、IBM Marketing Cloud のプロビジョニング・チームを通じ、必要に応じて要求できます。追加的なプログラムは、プログラム機能の効率的な使用に基づく特定の数で、お客様の必要に応じて、展開されます。
- **IBM Marketing Cloud Additional IP Address**

追加の IP アドレスの年間料金です。
- **IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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 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 Marketing Cloud CRM Integration**

お客様は、市販されている Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM といったクライアント・リレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと、IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud データベースに制限されます。本オファリングには、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 Marketing Cloud CRM Integration with Scribe オファリングを使用する必要があります。
- **IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud データベースに制限されます。IBM Marketing Cloud 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 Marketing Cloud 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 Marketing Cloud Multi-Factor Authentication**
Web ブラウザーを介した IBM Marketing Cloud 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 Marketing Cloud Transact Magento Integration**
IBM Marketing Cloud 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す。お客様はベンダーから別途それを購入しなければなりません。
- **IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations**
IBM Marketing Cloud (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 Marketing Cloud WebEx Integration**
Cisco WebEx の 1 つのインスタンスと共に使用するための IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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りません。
- **IBM Marketing Cloud Transact**
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。IBM Marketing Cloud 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、現在メッセージをトリガーしている社内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。
 - Marketing Cloud B2B Essentials、B2B Standard または B2B Enterprise のパッケージをサブスクライブするお客様は、IBM Marketing Cloud 1,000 Digital Messages に対して使用許諾を取得しなければなりません。

10. セットアップ・サービス・オファリング

- **IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services**
Marketing Cloud Standard および Essentials オファリングにおいて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は、最大 15 時間提供されますが、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 – Budget and Expense Planning Services**
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。

- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**

Marketing Cloud Enterprise パッケージでユーザーがオフリングを構成し、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・パッケージは、最大 30 時間提供されますが、**Marketing Cloud Enterprise** 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 Mobile Onboarding Services**

Mobile Push 機能を活用することを選択した **IBM Marketing Cloud** の加入者向けのオプションのオフリングです。このオフリングでは、セットアップ、コンサルティング、初回のプッシュ通知実施、および受け入れテストなどの作業を含む、最大 35 時間のリモート・サービスを提供します。このオンボーディング・サービスは、**Standard** および **B2B Standard** の加入者も利用できます。

- **IBM Marketing Cloud のインストラクター主導の研修 (Web セミナー / IBM 施設)**

1 日完結の **IBM Marketing Cloud** 研修を提供します。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。

- **IBM Marketing Cloud Instructor Led Training (On Site)**

お客様の施設で 1 日 8 時間の **IBM Marketing Cloud** 研修が 1 回分提供されます。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。出張費は含まれず、作業指示書 (SOW) を通して別途請求されることとなります。

- **IBM Marketing Cloud Additional Domain Setup**

IBM Marketing Cloud で提供される量を超えて、追加の「レピュテーション ID」を使用できるように「**IBM SaaS**」環境を更新します。

- **IBM Marketing Cloud Deliverability Consultation**

お客様が **IBM Marketing Cloud** で E メール・マーケティングおよびデリバビリティのベスト・プラクティスを発見して実装するのを手助けします。このリモートで提供されるサービスでは、最大 22 時間のコンサルティングを提供します。お客様をリードし、アクティブな送信パターンに直接適用可能な特定の戦略を提供する、デリバビリティ・コンサルタントが割り当てられます。

- **IBM Marketing Cloud ISP Delivery Investigation**

お客様のニーズに固有のベスト・プラクティスの推奨を提供し、お客様が指定した **ISP** に合わせて調整します。このリモートで提供されるサービスは最大 5 時間提供され、最大 2 つの専用の **IP** と 1 つの **IP** の調査に限定されます。

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・ダウンタイム** - 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、「ダウンタイム」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り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請求をいいます。
- 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. **データ処理ダウンタイム** - 「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. **ダウンタイム** - 「アプリケーション・ダウンタイム」および「データ処理ダウンタイム」またはそのいずれかをいいます。さらに、「ダウンタイム」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、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「サービス」のお客様による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(以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。)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、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。お客様が、「アプリケーション・ダウンタイム」の「事象」と「データ処理ダウンタイム」の「事象」が同時に発生したと報告した場合、IBMは「ダウンタイム」の重複する期間を、2つの別のダウンタイムとしてではなく単一のダウンタイムとして扱います。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」に支払われる「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	= 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」
<hr/> 30日の「契約月」における合計 43,200分	

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、または、IBMが提供するベータ版もしくはトライアル・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。