

## IBM Commerce Insights

ご利用条件 (以下「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オフリング条件」 (以下「SaaS 特定オフリング条件」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」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 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。

- 「**アクティブ・ユーザー**」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「アクティブ・ユーザー」は、何らかの手段により直接または間接に (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・サーバーを介して) 「クラウド・サービス」にアクセスする固有の個人をいいます。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」にアクセスした「アクティブ・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。
- 「**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 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。

### 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 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続と記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」にアクセスすることができ、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するには、お客様は90日前までに、IBMまたはIBMビジネス・パートナーに対し、お客様の「IBM SaaS」を解約する旨書面により通知する必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

## 4.3 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

「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、電話、およびオンライン・チケット・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・チケット・システム、およびその他の「テクニカル・サポート」に関する伝達手段や伝達プロセス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	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 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り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	<b>著しい事業影響</b> 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	<b>軽度の事業影響</b> 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	<b>最小の事業影響</b> 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」オフオファリングの追加条件

### 6.1 利用情報トラッキング

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に行うものです。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うものとします。

## 6.2 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。

## 6.3 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics サービスの特定の限定コンポーネントが「IBM SaaS」には含まれており、以下の条件が適用されます。

- a. お客様に追加料金を請求することなく、10 を超えない適切な数の「クライアント ID」がお客様に提供されます。10 の「クライアント ID」を個々の独立した ID にすることができます。または、マルチサイト環境では、10 の「クライアント ID」をグローバルな親 ID および子 ID の組み合わせにすることができます (この場合、子 ID をグローバルな親 ID にロールアップして集約レポートを作成します)。
- b. IBM Digital Analytics の 1 回限りのセットアップ・サービスが、お客様の当初の「クライアント ID」に対する、導入およびオンボーディングに関する 40 時間を限度とするリモート・サービスに対して提供されます。全時間数を使用したか否かに関わらず、これらのサービスの可用性は、「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。

## 別紙 A

## 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights は、IBM eCommerce プラットフォーム (WebSphere Commerce V8 または WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud サービス) のビジネス・ユーザーが分析データおよびビジネス・データに基づいて、さらに適切に、より多くの情報に基づいて判断するのを助けるソリューションです。Commerce Insights は、それぞれのストア・カタログやオンライン・サイトの範囲で Web 分析データ、在庫データ、販売計画データのビューをユーザーに提供します。Commerce Insights によりビジネス・ユーザーは、IBM eCommerce プラットフォームでそれぞれのマーチャンダイジング戦略を実行するために直接行動を起こすことができます。

IBM Commerce Insights は、データ・フィードとファイル・アップロードのオプションを、以下を含む異なるデータ・ソースに対して提供します。

- WebSphere Commerce または Commerce on Cloud のオーサリング・インスタンスからの製品およびカテゴリ情報のフィード
- 在庫システムからの在庫データに対するフィード
- 製品およびカテゴリに対する販売計画データ用のファイル・アップロード
- IBM Digital Analytics からの Web 分析データ

IBM Commerce Insights には IBM Digital Analytics のコンポーネントが含まれます。IBM Digital Analytics は、お客様が自身の Web サイトの訪問者による対話を追跡し、収集されたデータに基づいてレポートおよび主要業績評価指標 (KPI) を提供することを可能にするソリューションです。データは「IBM SaaS」を介して「クラウド・サービス」のために収集されます。「サーバー・コール」とは、1つの「クライアント ID」で追跡対象の訪問者によって開始されたタグ付きイベントの結果として、「IBM SaaS」に渡され、「IBM SaaS」によって処理されるデータをいいます。このタグ付きデータは、その後「IBM SaaS」によって処理され、Commerce Insights のユーザー・インターフェースを介して利用可能となるレポートを生成します。このレポートは訪問者の行動を理解するのに役立ちます。

IBM Commerce Insights に含まれる IBM Digital Analytics のコンポーネントは、各サイト/「クライアント ID」に対してデータ収集と保存を提供します。未加工のデータから生成されたベスト・プラクティスのレポートで構成される、保存された「標準レポート・データ」は、お客様のセットアップなしで、毎日夜間に自動処理されます。「IBM SaaS」では、お客様の「標準レポート」は 27 か月間、保存されます。

お客様は、サイトのタグ付けに IBM Digital Analytics Digital Data Exchange を利用することを選べます。Digital Data Exchange は、お客様に Web サイトおよびモバイル・ページ・タグの構成および導入のための単一のインターフェースを提供するソリューションです。Digital Data Exchange により、お客様はお客様の Web サイトまたはモバイル・サイトに導入する IBM タグおよび IBM ビジネス・パートナー・タグを管理することが可能になります。Digital Data Exchange ユーザー・インターフェースは、タグの実行を決定する一連の規則に基づいて、ユーザーにページ・タグおよびページ・グループを定義する機能を提供し、タグ付けプロセスの直接制御を提供します。Digital Data Exchange のお客様は、複数の環境に対し、IBM タグ、IBM ビジネス・パートナー・タグおよびカスタムの JavaScript または独自のコードに関する現在および過去の導入を管理することができます。

## 2. オプションのアドオン

IBM Commerce Insights for Watson Analytics は、オプションのアドオン・ソリューションで、これを使用することによりビジネス・ユーザーは、IBM Watson Analytics のドリルダウンおよび視覚化のためのすぐに利用できる一貫したデータを手に入れます。Commerce Insights for Watson Analytics は、IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service から入手した Web 分析データを変換して、お客様の代わりに、お客様の IBM Watson Analytics サービスへのデータ・ロードを自動化します。

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service は、データ・フィード構成とアクティベーション・モジュールを提供して、「IBM SaaS」で利用可能なお客様の未加工のデータを含む、毎日のデータ・エク

レポートを直接指定しスケジュール設定できるようにします。データ・エクスポートの結果は、前日の各「訪問者」のページ閲覧、製品閲覧、ショッピング、注文、登録、およびその他追跡された行動に関する詳細な情報を含む所定のフォーマットによる、複数のファイル (お客様が選択したもの) で構成されます。**IBM Digital Analytics Import** ユーザー・インターフェースの使用は、**Digital Data Feed** インポートーション・モジュールを構成するために提供されています。

**IBM Watson Analytics Personal Edition** または **IBM Watson Analytics Professional Edition** のサブスクリプションは別個に購入しなければなりません。

## 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、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

## 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。
  - 保守のための定期的な停止または発表された停止。
  - 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)。
  - 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。
  - 「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。
  - 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」** - 「SLA」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 24 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. 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 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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95%	10%

「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 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: 0 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」。