

IBM Behavior Based Fan Insight

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 Behavior Based Fan Insight

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。

- 「対象参加者」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「IBM SaaS」が管理または追跡するサービス提供プログラムに参加できる各個人または法人は、「対象参加者」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」内で管理または追跡されるすべての「対象参加者」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。

本「IBM SaaS」において、「対象参加者」は「IBM SaaS」で処理される個々のお客様レコードの数です。

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。

3.2 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。

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」中に「IBM SaaS」に対して提供されるテクニカル・サポートは、<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html>に掲載されている「SaaS サポート・ハンドブック」またはIBM が提供する後継のURLに定めます。「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 Cookie

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 個人情報

「IBM SaaS」により、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で{個人情報およびセンシティブ情報(PI/SPI)}と見なされる可能性のある情報を含んだコンテンツをアップロードして管理することができます。

- 連絡先情報(例:住所、電話番号や携帯電話番号、電子メール)

別紙 A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

「IBM SaaS」オファリングは、スポーツ・チームおよびライブ・イベント会場が先進的な分析機能を活用することでファンをターゲットに設定できるように設計されています。

機能には以下が含まれます。

- 購入取引および人口統計に基づいたセグメンテーションを作成します。
- ほかのクライアント・システムで使用できるように、ファンのプロフィールをデータ保管システムに公開します。
- ファンの行動を予測し、アップセルやクロスセルのオファー向けに販促を目標にします。
- チケット所有者のチャーンを削減します。
- 固有のファン・セグメント・キャンペーンのマーケティング・リストを生成します。
- セグメント別の詳細なキャンペーン・パフォーマンス追跡のための主な指標を表示する KPI ダッシュボードを提供します。

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、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、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、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、

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) |
|--------------|--|
| <99.75% | 2% |
| <97.0% | 5% |
| <95.0% | 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」。