

## IBM Digital Recommendations

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/>)。

相違がある場合には、「SaaS 特定オフリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。「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」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・エクスプレスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」(該当する方。以下、「本契約」といいます。)に追加されるものであり、「ToU」と併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、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」または「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」の条件に基づき取得されるこれらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象となります。

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

以下の「IBM SaaS」オフリングは、「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」の条件に基づき取得されるこれらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象となります。

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、以下の課金単位に従って販売されます。

- 「1000 収益変換単位 (TRCU)」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、[http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table)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。「TRCU」使用許諾は1件あたり、1000「RCU」に相当します。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」によって処理または管理される、「収益」をカバーするのに十分な「TRCU」使用許諾を取得する必要があります。
- 「ミリオン・サーバー・コール (MSC)」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「サーバー・コール」とは、1つの「エンティティ 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。異なる「エンティティ ID」によって処理される「サーバー・コール」は、固有の「エンティティ ID」ごとに、固有の「サーバー・コール」としてカウントされます。「エンティティ ID」は、「IBM SaaS」内のデータへのアクセス権を分離もしくは制御、またはその両方を行います。このデータには、1つまたはそれ以上のお客様の Web サイトからの処理済みデータが含まれることがあります。「MSC」の各使用許諾は、1件の「ミリオン・サーバー・コール」を表します。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に、処理される「サーバー・コール」の数をカバーするのに十分な「ミリオン・サーバー・コール」の使用許諾を取得する必要があります。

本「IBM SaaS」オフリングにおいては、「クライアント ID」は、「エンティティ ID」と同一です。

- 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するものとします。
- d. 「1万米ドル単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万米ドル単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万米ドル」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得る米ドルの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- e. 「1万ユーロ単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万ユーロ単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万ユーロ」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得るユーロの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- f. 「1万英国ポンド単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万英国ポンド単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万英国」ポンドと表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得る英国ポンドの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- g. 「100万円単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「100万円単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「100万日本円」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得る日本円の「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- h. 「1万カナダ・ドル単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万カナダ・ドル単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万カナダ・ドル」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得るカナダ・ドルの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- i. 「1万オーストラリア・ドル単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万オーストラリア・ドル単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万オーストラリア・ドル」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得るオーストラリア・ドルの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- j. 「1万シンガポール・ドル単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万シンガポール・ドル単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万シンガポール・ドル」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得るシンガポール・ドルの「販売収益」総額をカバーするのに十分な使用許諾を取得する必要があります。
- k. 「1万ブラジル・リアル単位の販売収益」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「1万ブラジル・リアル単位の販売収益」は、オンライン・イニシアティブによりお客様が得た収入額です。これは、「IBM SaaS」によって記録され、「1万ブラジル・リアル」と表示されます。「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に収益を得るブラジル・リアルの「販売収益」総額をカバーするのに十分な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

##### **IBM Product Recommendations Analytics Independent のワンタイム・セットアップ/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent のワンタイム・セットアップ**

IBM Product Recommendations Analytics Independent/IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS の初回のプロビジョニングに対して 1 回限りのセットアップ料金が適用されます。料率および支払条件は、「取引文書」に明記され、これに従って請求されます。

#### 3.2 1 か月に満たない期間の料金

1 か月に満たない期間の料金は、日割計算によりお客様に請求され、初回の請求書に記載されます。1 か月に満たない期間の料金は、IBM がお客様に対して「IBM SaaS」へのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残りの日数に基づき計算されます。

#### 3.3 超過料金

暦年に基づく四半期内に、お客様による「IBM SaaS」の実際の使用が、「PoE」または「取引文書」に記載された使用許諾の 3 倍を超えた場合、お客様は、適用される「PoE」または「取引文書」に記載する超過料率に従い、その超過分についても請求されます。

#### 3.4 リモート・サービス (担当者による作業)

「リモート・サービス」は、「エンゲージメント」の課金単位ごとに購入するものとし、注文時に請求されます。サービスは、全時間数を使用したか否かにかかわらず、購入日から 90 日後に満了となります。

### 4. リモート・サービス

#### 4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

IBM Product Recommendations もしくは IBM Coremetrics Intelligent Offer または IBM Product Recommendations Analytics Independent もしくは IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent (いずれか該当するもの) に対するリモート・コンサルティング、ベスト・プラクティス、研修、および構成を 48 時間を限度に、契約中のお客様に対して提供します。

#### 4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

IBM Content Recommendations または IBM Coremetrics Content Recommendations を契約中のお客様に対してリモート・コンサルティング、ベスト・プラクティス、研修、および構成作業を 48 時間を限度に提供します。

#### 4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

IBM Product Recommendations もしくは IBM Coremetrics Intelligent Offer または IBM Content Recommendations もしくは IBM Coremetrics Content Recommendations (いずれか該当するもの) を既に契約済みのお客様に対して (またはオンボーディングにあるお客様とあわせて)、構成および使用の最適化を促進するためのリモート・コンサルティング、ベスト・プラクティス、およびサポートを 20 時間を限度に提供します。

### 5. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のうち 1 つを指定することによって、「IBM SaaS」を「サブスクリプション期間」の終了時に更新するかどうかをお客様の「PoE」に定めます。

#### 5.1 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

することができます。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「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかの期間で自動的に更新されます。

## 5.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権を有するものとし、「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ためには、お客様は90日前までに、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「IBM SaaS」の解約を要求する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が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。

## 5.3 更新必要

「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」に対して発注し、新規の「サブスクリプション期間」を購入する必要があります。

## 6. テクニカル・サポート

「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」オフリングおよび「イネープリング・ソフトウェア」に対して、規定に応じて、「サブスクリプション期間」中に提供されます。「テクニカル・サポート」は、「IBM SaaS」に含まれ、個別のオフリングとしては提供されません。

「テクニカル・サポート」の情報は、以下の Web サイトで閲覧可能です。<http://www.ibm.com/support>

## 7. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

### 7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

本「IBM SaaS」のサービスのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- IBM の評価に基づき、推奨事項のニーズを満たすために、適切な数の「クライアント ID」がお客様に提供されます。必要に応じて、これには1から50の「クライアント ID」が含まれます。お客様に対する追加請求はありません。
- 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Digital Data Exchange または IBM Coremetrics Digital Data Exchange (いずれか該当するもの)
- IBM Digital Analytics Import または IBM Coremetrics Import (いずれか該当するもの) - 標準的なデータ・インポート・モジュール (Category Definition File、Enterprise Products Report および Forecast Metrics) が付随

### 7.2 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「IBM SaaS ユーザー」が、「IBM SaaS」にリンクされた、または「IBM SaaS」からアクセス可能な、第三者の Web サイトまたはその他のサービスに「コンテンツ」を送信する場合、お客様および「IBM ユーザー」は「コンテンツ」の当該送信を可能にするすべての同意を IBM に提供します。ただし、かかるやりとりは、お客様および第三者の Web サイトまたは他のサービスの間でのみ行われます。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。

### 7.3 セーフ・ハーバー原則の証明

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保存に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」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。

### 7.4 Cookie

お客様は、IBM が、利用統計データと情報 (ユーザー・エクスペリエンスの改良に役立てること、およびユーザーとの間の対話をカスタマイズすること、またはそのいずれかを目的とした) を収集する際に、

<http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> に従って、個人を特定できる情報を収集するために、Cookie および追跡技術を使用できることに同意するものとします。

## 7.5 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。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。

## 7.6 サービス・レベル・アグリーメント

お客様の「PoE」が適用される「サービス・レベル・アグリーメント」(以下「SLA」といいます。)を定めている場合、「IBM SaaS」は、別紙 B として本「ToU」に添付されている SLA およびその SLA に定める救済条項に従って提供されます。SLA は、SLA に定義されているサービス・レベル・コミットメントに関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

## 別紙 A

IBM Digital Recommendations ソリューションにより、お客様は、パーソナライズされたオファリング推奨を作成する手順を自動化および最適化することができます。IBM Digital Recommendations サービスは、商品オファリングの最適化 (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) と汎用コンテンツ (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) の両方をサポートします。これらは別々のソリューションとして使用許諾されます。

「Content Recommendations」は、お客様の Web サイト上でパーソナライズされたコンテンツ推奨を作成する手順を、自動化および最適化します。「Content Recommendations」のユーザー・インターフェースは、コンテンツ推奨戦略を決定し、お客様のニーズに合わせたお客様固有のビジネス・ルールを定義する機能を提供します。

Product Recommendations または Intelligent Offer は、お客様の Web サイト上、電子メール・キャンペーン、およびその他のマーケティング・チャンネルにおいて、パーソナライズされた商品推奨を作成する手順を、自動化および最適化します。Product Recommendations または Intelligent Offer のユーザー・インターフェースは、お客様のニーズに合わせた推奨戦略を決定する機能を提供します。ビジネス・ルール管理コンポーネントは、ソリューションに親和性のあるアルゴリズムで作成された最終的な商品推奨を、オーバーライドまたは調整することが可能な、高度なビジネス・ルールを定義するためのグラフィカル・ユーザー・インターフェースを備えています。また、A/B テスト・コンポーネントも含まれており、特に A/B/C/D スプリット・テストを実行できるように設計されています。このスプリット・テストでは、商品推奨オファリングのさまざまな戦略が、サイト訪問者のコンバージョンに及ぼす相対的な影響を判断します。

Product Recommendations Analytics Independent または Intelligent Offer Analytics Independent では、Product Recommendations または Intelligent Offer と同じサービスが提供されますが、IBM Digital Analytics または IBM Coremetrics Web Analytics のサブスクリプションの要件は付随しません。

## 別紙 B

本「サービス・レベル・アグリーメント」(以下、「SLA」といいます。)は、以下の「IBM SaaS」に適用されます。

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM は、以下の条件に従って、本 SLA をお客様に提供します。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。

## 1. 定義

- 「アプリケーション・ダウン時間」とは、IBM が提供する部分のアプリケーション・インターフェースのユーザーが、適切な許諾を得ているあらゆるサービスを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。
- 「権限を有する担当者」とは、お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。
- 「可用性クレジット」とは、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相殺する形で適用されます。
- 「請求」とは、本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」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。
- 「契約月」とは、その月の初日の午前 12 時(グリニッジ標準時)から当該月の末日の午後 11 時 59 分(グリニッジ標準時)までを基準とする「サービス」期間における各 1 か月をいいます。
- 「お客様」とは、IBM に対して「サービス」を直接申し込み、IBM との「サービス」に関する契約に基づく重大な義務(支払義務を含みます。)に違反していない法人または団体をいいます。
- 「ダウン時間」とは、以下の表に示した対応する「サービス・レベル」に適用可能な「アプリケーション・ダウン時間」または「インバウンド・データ処理ダウン時間」をいいます。「ダウン時間」には、「サービス」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。
  - 計画されたシステムのダウン時間。
  - 不可抗力。
  - 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。
  - お客様または第三者(お客様のパスワードまたは機器を使用して「サービス」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。)の作為または不作為。
  - 「サービス」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満たさないこと。
  - IBM が「お客様」または「お客様」に代わる第三者が提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- 「事象」とは、「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。
- 「不可抗力」とは、天災、テロリズム、労働争議、火災、洪水、地震、暴動、戦争、政府による法令、命令もしくは制限、ウィルス、サービス妨害攻撃およびその他の悪意の行為、ユーティリティおよびネットワーク接続の不具合、または IBM が合理的に制御できない「サービス」が利用できなくなるその他の原因をいいます。

- j. 「インバウンド・データ収集ダウン時間」とは(該当する場合)、「サービス」において、「サービス」のインバウンド・データ処理エレメントからインバウンド・データを収集できない期間をいいます。
- k. 「計画されたシステムのダウン時間」とは、保守作業のための定期的なサービスの停止をいいます。
- l. 「サービス」とは、本 SLA が適用され、本 SLA の最初のページに記載されているサービスをいいます。
- m. 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

## 2. 可用性クレジット

お客様が、「請求」を申請するためには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「サービス」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、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詳細情報(「事象」が最初に影響を与えた時刻を含みます。)を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「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 時間以内に記録しなければなりません。

お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「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。

お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細(関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求される「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれらに限られません。)を、IBM に提供しなければなりません。

IBM は、以下の表に示した対応する「サービス・レベル」に適用可能な、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を内部で測定します。「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刻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「インバウンド・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「可用性クレジット」の最高額を、以下の表に示した各「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。

「一括サービス」(複数の個別「サービス」を組み合わせパッケージとし、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「サービス」に対するサブスクリプション月額料金には基づかないものとします。お客様は、各「契約月」の一括サービスにおいて、一つの個別「サービス」に関する「請求」のみ提出することができます。各「契約月」の一括サービスにおいて 2 つ以上の「サービス」に対して「可用性クレジット」を適用することはできません。

お客様が、認定された IBM ビジネス・パートナーからの再販売取引によって「サービス」を購入した場合、IBM が「サービス」および SLA のコミットメントを履行する第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「サービス」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、それを、50% 割引した額となります。

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 IBM の「サービス」に対して支払った月額料金の 1/12 の 20% を超えないものとします。

IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合には、IBM の記録が優先するものとします。

本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。



### 3. サービス・レベル

サービス	適用可能なサービス・レベル	
	「契約月」におけるアプリケーションの可用性	「契約月」におけるインバウンド・データ収集の可用性
IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

「契約月」において達成した「サービス・レベル」	「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割合)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
97.000% 未満	20%

「達成したサービス・レベル」の割合は、(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控除し、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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 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」 達成したサービス・レベル
---	--

### 4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版およびトライアル版の「サービス」。
- 非実稼働環境 (テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境などを含みますが、これらに限られません)。
- 「サービス」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、および参加者による「請求」。
- お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反 (支払義務の不履行を含みますが、これに限られません。) した場合。