

IBM Coremetrics Web Analytics

この「IBM ご利用条件」の条件は、「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 特定オファリングのご契約条件」(以下、「本契約」といいます。)の条項に追加されるものです。「IBM SaaS」および関連する「前提ソフトウェア」のご利用の前に、この「IBM SaaS ご利用条件」(以下、「ご利用条件」または「ToU」といいます。)をよくお読みください。お客様は、あらかじめ「ご利用条件」に同意する場合に限って、「IBM SaaS」および「前提ソフトウェア」を利用することができます。お客様は「IBM SaaS」もしくは「前提ソフトウェア」の注文、そのアクセスまたは利用により、あるいは「同意する」ボタンをクリックすることにより、「ご利用条件」に同意したものとみなされます。

お客様に代わって「ご利用条件」に同意する場合は、お客様に「ご利用条件」を遵守させる全権限を有していることを表明および保証するものとします。「ご利用条件」に同意しない場合、またはお客様に「ご利用条件」を遵守させる全権限を有していない場合は、いかなる方法でも、「IBM SaaS」または「前提ソフトウェア」を利用してはならず、「IBM SaaS」もしくは「前提ソフトウェア」において提供される機能に関与することもできません。

第 1 章 – 共通事項

1. 目的

この「ご利用条件」は、以下の「IBM SaaS」に適用されます。

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

この「ご利用条件」のみにおいて、「IBM SaaS」とは、本条に定める特定の「IBM SaaS」オファリングを指すものとします。

お客様は、有効な「サブスクリプション期間」中に限って「IBM SaaS」を利用することができます。

2. 定義

「ご利用条件」で定義されていない用語は、「本契約」の定義によります。この「ご利用条件」において、「プログラム」は適用される「本契約」で使用されている「プログラム」を含み、「取引文書」は「IBM SaaS 見積書」を含みます。

「前提ソフトウェア」とは、「IBM SaaS」へのアクセスおよびその利用を容易にするために、「IBM SaaS」オファリングの一部として IBM または第三者がお客様に提供するすべての「プログラム」および関連資料をいいます。

「プライバシー・プラクティス」とは、インターネット上の <http://www.ibm.com/privacy> に掲載されている「プライバシー・プラクティス」(改訂があれば改訂版も含みます。)をいいます。

3. 料金に関する一般条件

3.1 課金単位

「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。MSC とは、100 万回のサーバー・コールです。「サーバー・コール」とは、1 つの ClientID 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 ClientID によって処理されるサーバー・コールは、固有の ClientID ごとに、固有なサーバー・コールとしてカウントされます。ClientID 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。「ライセンス証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」によって使用される「ミリオン・サーバー・コール」の数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。

「ミリオン・マーケティング・インプレッション (MMI)」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。MMI とは、収集され、処理された 100 万回のマーケティング・インプレッションです。「ライセンス証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に使用される MMI の数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。

「エンティティ ID」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「エンティティ ID」は固有の ID であり、「IBM SaaS」内における「SaaS」環境においては別の用語 (ClientID、カスタマー ID、パートナー ID、サプライヤー ID、ベンダー ID または EDI ID を含みますがこれらに限られません。) で言及される場合があります。お客様の「ライセンス証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」で識別される「エンティティ ID」の数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。

「IBM SaaS」では、「エンティティ ID」(SaaS の利用において ClientID と言及されることがあります。) 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 つ以上の 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。お客様が「IBM SaaS」で使用許諾された量を超過した場合は、追加の「エンティティ ID」が必要になります。

「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、研修イベント、業務分析、成果物に基づくサービス・イベントを含みますがこれらに限られない、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必要があります。

3.2 料金 & 課金

3.2.1 セットアップ

「IBM SaaS」の初回の提供に対して 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、これに従い請求されます。

3.2.2 課金オプション

この「IBM SaaS」オファリングの「サブスクリプション期間」は、最大 60 カ月まで注文することができます。

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。「IBM SaaS」サブスクリプション料金に対する課金オプションは、以下の通りです。

- a. 全額前払い
- b. 毎月払い (後払い)
- c. 毎四半期払い (前払い)
- d. 年払い (前払い)

選択した課金オプションは、「PoE」または「取引文書」に定める期間に対して有効です。請求サイクルに応じた支払額は、年間サブスクリプション料金および 1 年間の請求サイクル数を基本に計算されます。

3.2.3 1カ月に満たない期間の料金

1カ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カ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、その月における残りの日数に基づき計算されます。

3.2.4 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。特定の四半期内にプロビジョニングされた場合、お客様の超過料金は適宜に按分計算されます。

3.2.5 「オンデマンド・セットアップ」

「オンデマンド・セットアップ」部分は、IBMへの発注時に請求され、「本契約」または「取引文書」に定めるところに従い支払われるものとします。

3.2.6 リモート・サービス (人間による)

追加のリモート・サービスに対する料率および支払条件は、「取引文書」に明記され、これに従い請求されます。

4. アカウントの作成およびアクセス

「IBM SaaS ユーザー」がアカウント (以下、「アカウント」といいます。) を登録する場合、IBMは「IBM SaaS ユーザー」に対し、「アカウント」のIDおよびパスワードを付与します。お客様は、「IBM SaaS ユーザー」が各自の「アカウント」情報を管理し、最新の情報を保つよう適切な措置を講じる責任を負うものとします。お客様はいつでも、「アカウント」の登録の際にお客様が提供するもしくは「IBM SaaS」において利用する「個人情報」について、修正または「アカウント」情報からの削除を要求することができます。この情報は修正または削除されますが、削除により「IBM SaaS」へのアクセスができなくなる場合があります。

お客様は、「IBM SaaS ユーザー」が各自の「アカウント」のIDおよびパスワードを保護し、「IBM SaaS ユーザー・アカウント」にアクセスできる者またはお客様に代わり「IBM SaaS」を利用できる者を管理するよう適切な措置を講じる責任を負うものとします。

5. トレードアップ

特定の「IBM SaaS」オファリングを置き換える、別の「IBM SaaS」オファリングは、割引料金で取得できる場合があります。IBMが、置き換えられた「IBM SaaS」オファリングに対するアクセスをお客様に提供した場合、お客様は、IBMが元の「IBM SaaS」オファリングに対するお客様の利用を終了させることに同意するものとします。

6. 「前提ソフトウェア」

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「前提ソフトウェア」が含まれます。お客様は、お客様が「前提ソフトウェア」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「前提ソフトウェア」を使用しないことに同意するものとします。「前提ソフトウェア」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。))、IBMまた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。お客様は、この「ToU」に同意するか、または「前提ソフトウェア」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。

「IBM SaaS」に含まれる「前提ソフトウェア」は以下のとおりです。

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar

- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. 「オンデマンド・セットアップ」

お客様は、必要に応じて、「IBM SaaS」の「オンデマンド・セットアップ」部分を注文できます。この注文は、「ToU」、「本契約」、および適用される「取引文書」の対象となります。

次の「オンデマンド・セットアップ」部分は、「IBM SaaS」の一部として注文できます。

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. リモート・サービス (人間による)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics 用

IBM Coremetrics Web Analytics のオンボードのお客様に対してリモート・コンサルティング、最良事例、研修、および構成を最大 40 時間提供します。全時間数を使用したか否かにかかわらず、サービスは購入日から 90 日後に満了するものとします。

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail プレミアム・オンボーディング・サービス

IBM Coremetrics LIVEMail のオンボードのお客様に対してリモート・コンサルティング、最良事例、研修、および構成を最大 10 時間提供します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations プレミアム・オンボーディング・サービス

ダイナミック・デリバリーのクライアントについては、IBM Coremetrics Content Recommendations のオンボードのお客様に対するリモート・コンサルティング、最良事例、研修、および構成を最大 48 時間提供します。フラット・デリバリーのクライアントについては、最大 40 時間提供します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.4 IBM Coremetrics タグ監査サービス

最適なタグ付けについてお客様の Web サイトのリモート分析を最大 16 時間提供します。これには、最良事例の提供と、タグ付け要件の決定およびタグ付けの不足の特定を含みますが、これらに限られません。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.5 IBM Coremetrics コンバージョン・プロセス分析サービス

サイトの実績をより深く理解し、主要な問題と弱点を識別するための、先進の分析機能を使用したガイドを最大 48 時間提供します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.6 IBM Coremetrics サイト・パフォーマンス分析サービス

クライアント・サイトへの訪問から退去まで、クライアント・サイト全体を通じた訪問者のタイプとチャネルのパフォーマンスについて、最大 48 時間の綿密な分析を提供します。このオフリングでは、主要なコンバージョン・ポイントにおいて訪問者がより優れた経験を得られるようにするために、お客様のライフサイクル経験および機会に基づくサイト・ヘルス評価も提供します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.7 IBM Coremetrics クイック・スタート・タグ実装サービス

お客様のタグ付け要件に対応し、文書が JavaScript ファイルを維持できるようにするために、カスタム・グローバル JavaScript ファイルを配信して、高速化されたベースライン・データ収集を最大 50 時間提供します。このサービスは Web ドメインごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.8 IBM Coremetrics 重要業績評価指標ワークショップ

このワークショップには最大 40 時間の研修が含まれており、分析および意思決定を進めるためのデータの使用方法について、新規および既存顧客を支援します。重要業績評価指標について、およびビジネス目標を達成するためのレポートの使用方法について、ガイドを提供します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.9 IBM Coremetrics Explore ワークショップ

このワークショップには最大 40 時間の研修が含まれており、お客様の業務管理者がデータをより有効に活用して分析を進められるようになるほか、最適な方法で分析を進めるための属性タグ付けの方針を策定することができるようになります。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.10 IBM Coremetrics 有効化ワークショップ

このワークショップには最大 30 時間の研修が含まれており、実装エンジニアの関与なしに Web サイト自体に適切にタグ付けをする方法について、新規および既存顧客に対し研修を実施します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

8.11 IBM Coremetrics カテゴリ定義ファイル・ワークショップ

このワークショップは最大 32 時間で、お客様がマーチャндаイジング・レポートで使用されるデータを駆使する強力なマーチャндаイジング・カテゴリ化フレームワークを構築することを支援します。このサービスは ClientID ごとに購入されるものとし、利用された時間に関係なく 90 日で満了となります。

9. 「IBM SaaS」の中断および取り消し

9.1 中断

9.1.1 ユーザー・アカウントの中断

「IBM SaaS

ユーザー」が、「ご利用条件」、「本契約」もしくはその他の「利用規定」に違反した場合、IBM の知的財産権を不正に利用した場合、または準拠法に違反した場合、IBM

は、いつでも、違反した「IBM SaaS ユーザー」の「IBM

SaaS」へのアクセスを中断もしくは取消、違反した「IBM SaaS

ユーザー」の「コンテンツ」を削除、またはその両方を行う権利を留保するものとします。IBM

は、中断または取消を行う場合には、お客様に対して通知します。

9.1.2 お客様のアカウントの中断

お客様が支払期限を 30 日以上経過して未払いである場合（ただし、その時点で料金に関して合理的かつ誠実に係争中である場合を除きます。）、IBM は IBM が有するその他の権利または救済に加え、お客様に対していかなる責任も負うことなく、かかる金額が全額支払われるまでお客様への「IBM SaaS」の提供を中断する権利を留保するものとします。ただし、中断の効力は、IBM がお客様に対して少なくとも 10 営業日前までに、お客様の支払が支払期限を経過している旨を書面により通知した場合に限って有効になるものとします。

9.2 終了

IBM は、お客様が「本契約」または「ご利用条件」を遵守せず、かつ、かかる不遵守が IBM からの書面による通知を受領してから合理的な期間内に是正されない場合には、お客様の「IBM

SaaS」へのアクセスを終了できるものとします。終了により、お客様の「IBM

SaaS」へのアクセスおよびこれに関するその他の権利は取り消され、消滅します。この場合、お客様およびお客様の「IBM SaaS ユーザー」は、「IBM

SaaS」の利用を終了し、自己の保有または管理下にある関連「前提ソフトウェア」のコピーを廃棄しなければなりません。

10. 「サブスクリプション期間」の更新

10.1 「サブスクリプション期間」の自動更新

「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」のお客様の場合、「本契約」の 3.5.4 項（「ソフトウェア・サブスクリプション & サポート、および特定サポートの自動更新」）の第 1 文および第 2 文の条件は、適用される「各国固有の条件」も含めて、この「IBM SaaS」オファリングに適用されます。ただし、この「ご利用条件」においては以下の条件が追加されます。

- a. 「ソフトウェア・サブスクリプション & サポート」または「特定サポート」という文言は、「IBM SaaS サブスクリプション期間」という文言に置き換わるものとします。
- b. 「IBM SaaS サブスクリプション期間」の自動更新が行われないようにするためには、お客様は該当する「サブスクリプション期間」が終了する 90 日前までに、IBM に対して書面にて解約を通知しなければならないものとします。

10.2 必要なお客様の更新

「IBM SaaS 特定オファリングのご契約条件」のお客様は、当該契約でこれと異なる規定(各国固有の条件を含みます。)がある場合も、IBM SaaS オファリングは、初期「サブスクリプション期間」の末日に更新されないものとします。初期「サブスクリプション期間」を超過して引き続き「IBM SaaS」を使用し続けるためには、お客様は「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・エクスペリエンスのご契約条件」の条件の下で新規のサブスクリプションを取得する必要があります。

11. 緊急時保守 & 定期保守

IBM が決定する保守作業の時間帯において、IBM は、定期保守を実施します。この他にも予定停止時間や臨時停止時間が生じる場合があります。

この時間帯は、「IBM SaaS」を利用することはできません。

12. アップデート

IBM が「IBM SaaS」に対して提供するまたは一般的に入手可能とする、「IBM SaaS」に対するすべての機能拡張、修正、変更、改訂、更新、補足、アドオン・コンポーネントまたは置き換え（以下、総称して「アップデート」といいます。）は、IBM が提供するそのような「アップデート」に適用される追加条件に従うことを条件として、「ご利用条件」の適用を受けるものとします。お客様は、IBM が特段の通知または同意を取得することなく、IBM の標準操作手順に従って「IBM SaaS」に対する「アップデート」を自動的に送信、アクセス、インストールおよびその他によって提供することに同意します。IBM には、「アップデート」を作成、提供または導入するいかなる義務もありません。また、「ご利用条件」のいかなる条項によっても IBM にかかる義務が要求されるとは解釈されません。

13. ご利用条件の改訂

IBM は、IBM が「サブスクリプション期間」中に「IBM SaaS」に対して提供または一般的に入手可能とする「アップデート」を反映するため、および適用法によるその他の要求により、お客様に対して少なくとも 30 日前に当該の変更された条件について通知を行い、「ご利用条件」を事前に変更する権利を留保します。更新されたサブスクリプションには、その更新時に有効な「ご利用条件」が適用されます。

14. 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「前提ソフトウェア」に対して「サブスクリプション期間」において提供されます。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取得することはできません。

「テクニカル・サポート」の情報は、

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html でご覧いただけます。

15. データ・プライバシーおよびデータ・セキュリティー

15.1 お客様の義務

IBM に対して提供する「個人情報」またはお客様を介して IBM が受領する「個人情報」に関しては、お客様のみが「データ管理者」として、データ保護に関するあらゆる適用法令またはそれに類似する法令（「EU 指令 95/46/EC」ならびに同指令（およびその施行法）に定義される「個人情報」および特別カテゴリーのデータの処理を規制する同指令の施行法など）を遵守する責任を負うものとします。

お客様は、(i) 「コンテンツ」に「個人情報」を含め、(ii) 「前提ソフトウェア」および「IBM SaaS」を利用する前に、法律上必要な同意、許可および承認をすべて取得し、必要なすべての開示を行うことに同意するものとします。

お客様は、「コンテンツ」に含まれる可能性があるあらゆる「個人情報」(お客様に代わって「IBM SaaS ユーザー」が第三者と共有する情報も含みます。)に関して単独責任を負うことを認め、かつ、これに同意するものとします。お客様は、お客様の指示に従った処理により IBM がデータ保護に関する適用法に違反しないようにすることを含め、「ご利用条件」に基づき IBM が行う「個人情報」の処理の目的および方法を決定する単独の責任を負うものとします。

「IBM SaaS」は、いかなる形式でも「特定の機微な個人情報」および「秘守義務の対象となる医療情報」(以下で定義)の保管または受信を目的としていません。また、お客様は IBM に提供されたかかる情報、または IBM によるかかる情報の紛失や開示に関連して、IBM が被る合理的な費用および他の金額(第三者の請求から生じたものを含みます。)に対する責任を負うものとします。「特定の機微な個人情報」とは、次の情報をいいます。1) 紛失した場合にデータ侵害通知要件の適用対象となる個人データ。金融情報、国が定める識別番号(社会保険番号(SIN)、社会保障番号(SSN)など)または運転免許証やパスポート番号などの政府が発行するその他の識別番号、銀行口座番号、クレジット・カードまたはデビット・カード番号が含まれますが、これに限定されません。2) 人種または民族的起源、性的指向、政治的意見、宗教的、イデオロギー的、もしくは哲学的な信条もしくは活動、または労働組合の組合員情報に関する個人情報。「秘守義務の対象となる医療情報」とは、改正に伴い Health Information Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA") で規定された「個人を特定可能な医療情報」です。

お客様は、IBM が、お客様に通知した法人および国を介して、海外で「個人情報」を含む「コンテンツ」を処理できることに同意します。IBM は、EU(欧州連合)から収集した情報の収集、使用および保存に関して米国商務省が規定する「米国と 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。IBM はまた、必要な場合に、個人データの移転に関する EU の標準契約モデル条項に基づく契約を、お客様と締結します。「ご利用条件」に基づく「個人情報」の海外への移転が、データ保護に関する適用法を遵守していることになるかについては、お客様のみがその判断の責任を負うものとし、これを確認します。IBM は、お客様の「データ管理者」が必要な承認の取得など法律上の義務を履行することに、合理的な範囲でお客様に協力します。

IBM が、「IBM SaaS」の一部における「個人情報」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する適用法を遵守できなくなる場合、お客様は、IBM がお客様に変更を通知した日から 30 日以内に IBM に対して書面にて通知することにより、影響を受けた「IBM SaaS」の現在の「サブスクリプション期間」を終了することができます。IBM は、この終了に関して、お客様に料金を返金する義務を負わないものとします。

15.2 IBM の義務

IBM は、「IBM SaaS」を提供するのに合理的に必要な方法で、かつ、その目的のために限り、お客様の「個人情報」を処理します。

IBM は、「IBM SaaS」を提供する場合に限って、IBM が定めるとおりお客様の「個人情報」を処理し、お客様は IBM が定める内容がかかる処理に関するお客様の指示に合致していることに同意します。

本「ToU」または「本契約」の終了または満了後、お客様からの書面による要望により、IBM はお客様が「個人情報」と特定するすべての「コンテンツ」について、破棄するか、またはお客様に返却します。

データ保護に関する適用法により、お客様またはお客様の「データ管理者」が、個人または関係当局に対して「個人情報」に関する情報またはそれに対するアクセスの提供を求められる場合、IBM はかかる情報またはアクセスを提供するために、合理的範囲でお客様に協力します。

15.3 コンテンツの保護

「本契約」においてこれと異なる規定がある場合でも、IBM は、本「ToU」に定めるプラクティスおよび基準を用いてお客様の「コンテンツ」を保護することを約束します。

- a. IBM が適用法を遵守することを条件として「IBM SaaS」を本「ToU」で意図するとおり運用および実施するために行う場合を除き、IBM は、お客様の「コンテンツ」を意図的に開示または使用しません。

- b. IBM は、お客様の「コンテンツ」の処理を、IBM が下記のセキュリティー・プラクティスおよび手順を導入している、「IBM SaaS」のホスティングおよび運用に使用されるシステムにおいてのみ行います。

15.4 セキュリティー・プラクティス

IBM は、「IBM SaaS」のホスティングおよび運用に使用されるシステムに関して、プラクティスおよび手順(定期的に修正される場合があります。)の導入および保守を行います。これらのプラクティスおよび手順は、「IBM SaaS」の「コンテンツ」またはお客様による「IBM SaaS」の使用に対して干渉、悪用、またはその他の損害を招く可能性のある不慮の損失、不正侵入、無許可アクセス、権限のない開示もしくは変更、または不法行為に対するシステムのぜい弱性を低減するために策定されたものです。お客様はご要望に応じて、「IBM SaaS」に適用されるプラクティスおよび手順の説明を、適用される技術的な手段や運用上の手段を含めて利用することができます。お客様は、これらのプラクティスおよび手順がお客様の要件を満たす適切なものであるかどうかの判断につき、責任を負うものとします。「IBM SaaS」の使用をもって、IBM のプラクティスおよび手順、ならびにこれらのお客様の目的に対する適合性についてお客様が応諾されたものとみなします。「IBM SaaS」の「セキュリティー・プラクティス」に別段の定めがある場合を除き、IBM はセキュリティー機能に関していかなる表明または保証もしません。

16. 適用輸出法令の遵守

各当事者は、特定のユーザーへ輸出、または核、宇宙もしくはミサイル、化学および生物兵器等の禁止される最終用途に対する輸出を禁止する米国の輸出管理関連規制を含む、適用されるすべての輸出入管理法規を遵守するものとします。お客様は、「コンテンツ」の全部または一部が米国の「国際武器取引規則 (ITAR)」の規制対象にはならないことを表明するものとします。お客様は、IBM が「IBM SaaS」の提供をリモートでサポートをする目的で、海外のリソース(現地採用している非永住者または世界各国の担当者)を使用することを認めるものとします。お客様は、IBM によるアクセスが可能な「IBM SaaS」のいかなる「コンテンツ」も、適用される輸出管理法規の下、輸出許可を要せず、IBM の海外リソースもしくは担当者に対する輸出が制限されないことを表明するものとします。

17. 補償

お客様は、次のいずれかに起因または関連する第三者請求につき、IBM を補償、防御および免責することに同意するものとします。1) お客様もしくは「IBM SaaS ユーザー」による「利用規定」の違反、2) お客様もしくは「IBM SaaS ユーザー」が「IBM SaaS」内に作成した「コンテンツ」またはお客様もしくは「IBM SaaS ユーザー」が「IBM SaaS」に提供、アップロードもしくは移転した「コンテンツ」。

18. 著作権侵害

IBM はそのポリシーにより、他人の知的財産権を尊重します。著作権の保護対象に対する侵害を報告するには、<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> に記載の「Digital Millennium Copyright Act Notices (デジタル・ミレニアム著作権法に関する注意)」をご確認ください。

19. 保証および除外事項

19.1 サービス・レベル・アグリーメントおよび保証の除外事項

「IBM SaaS」は、本「ToU」に添付されている「サービス・レベル・アグリーメント」(以下、「SLA」といいます。)およびその SLA に定める救済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です。

SLA または強行規定に反する場合を除き、IBM は、「IBM SaaS」に関して、商品性、十分な品質、特定目的適合性、および権原に対する黙示の保証、ならびに第三者の権利の不侵害の保証を含めて、明示と黙示を問わず、一切の保証を行いません。

IBM は、「IBM SaaS」の実行が中断しないこと、確実に実行されること、またはその実行に誤りがないことを表明せず、また、IBM が第三者による「IBM SaaS」の中断を予防できること、すべての誤りを修正することを表明するものではありません。

「IBM SaaS」の利用による結果については、お客様の責任とします。

20. 「IBM SaaS」 オファリング固有の条件

お客様による「IBM SaaS」の利用に関して、お客様は次の事項に同意するものとします。(i) 「IBM SaaS ユーザー」名、役職、会社名および写真が「IBM SaaS ユーザー」によりプロフィール(以下、「プロフィール」といいます。)の一部として投稿される可能性があり、かかる「プロフィール」は他の「IBM SaaS ユーザー」によって閲覧可能であること。(ii) お客様は、随時、「IBM SaaS ユーザー」の「プロフィール」を修正または「IBM SaaS」から削除するよう要求することができ、そのような「プロフィール」は修正または削除されますが、削除により「IBM SaaS」にアクセスできなくなる場合があること。

お客様または「IBM SaaS ユーザー」が「コンテンツ」を第三者の Web サイト、または「IBM SaaS」にリンクされたその他のサービスもしくは「IBM SaaS」からアクセス可能なその他のサービスに送信する場合、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 に提供するものとします。ただし、かかる相互作用は、お客様と第三者の Web サイトまたはサービスの間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対するいかなる保証または表明もせず、いかなる責任も負いません。

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics のサブスクリプション料金には、以下の項目が含まれます。

- a. IBM の評価に基づき、Web 分析のニーズを満たすために、適切な数の ClientID がお客様に提供されます。必要な場合には、これにはお客様に対する追加請求なしで、1 ~ 50 の ClientID が含まれます。50 を超える追加の ClientID は、追加料金の対象となります。
- b. IBM Coremetrics Explore (1 カ月あたり 50 の Explore レポートが含まれます。)
- c. 10 のレポート・セグメント
- d. 4 つの属性ウィンドウ
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (該当する場合には、移行料金が適用されます。)
- m. IBM Coremetrics Explore Live Reports で使用できる最大 1 つの ClientID
- n. 保存された「セッション・アクティビティ・データ」には、「訪問者」のセッションに関する明細レコード(タイム・スタンプ、カテゴリー、および「訪問者」がセッション中に閲覧したすべてのページのページ ID を含みます。)が含まれますが、これらに限定されません。IBM Coremetrics は、「セッション・アクティビティ・データ」を 13 週間保存するものとします。この期間が過ぎると、「セッション・アクティビティ・データ」は消去されます。このデータのロールオフは、ロールオフが行われた期間についての「ワンタイム・レポート・セグメント」、「クリック・ストリーム」、「TruePath」、「インバウンド・リンク分析」および「オンサイト・リンク分析」に関するレポートを含む(これらに限られません。)、 「セットアップ」レポート(レポートにはユーザー構成および始動を要します。)に影響を与えます。
- o. 保存された「LIVEview レポート・データ」には、ユーザーが選択した期間についての LIVEview クリック・オーバーレイ・レポートおよびこれらのデータが使用されるその他の場所に、結果をレンダリングするために使用されるデータ(ダウンロード、エクスポートおよび「ページ・ズーム」に関するレポートが含まれますが、これらに限られません。)が含まれますが、これらに限定されません。IBM Coremetrics は、「LIVEview レポート・データ」を 13 週間保存するものとします。この期間が過ぎると、「LIVEview レポート・データ」は消去されます。
- p. 保存された「訪問者アクティビティ・データ」には、「訪問者」のページ履歴、製品、マーケティング活動、注文および「訪問者」に関連する選択されたその他の活動が含まれますが、これら

- q. 保存された「LIVE Profile データ」には、「訪問者」のプロファイルの属性が含まれます。これには、Eメール・アドレス、性別、年齢および学歴等の「訪問者」の登録データ、ならびに初回訪問日、累計購入額、初回訪問時の参照元を含む(これらに限られません。) 「訪問者」の主要なマイルストーンが含まれますが、これらに限られません。IBM Coremetrics は、「クライアント」の「LIVE Profile データ」を、「サブスクリプション期間」中保存します。
- r. 保存された「標準レポート・データ」には、最良事例レポートおよびダッシュボードが含まれ、これらは「クライアント」のセットアップを要することなく、IBM Coremetrics により毎晩自動的に処理されます。IBM Coremetrics は、「クライアント」の「標準レポート」を 27 カ月のローリング・ベースで保存します。このレポートのロールオフはまた、カスタム・レポート・ビューにも影響を与えます。注: 「トップライン・メトリック」(第 2 条 (c)(iii)) データは、「サブスクリプション期間」中保存されます。

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

IBM Coremetrics Enterprise Analytics では、IBM Coremetrics Web Analytics に含まれるものに対して以下の変更が適用されます。

- a. Coremetrics Enterprise Analytics で管理されているサイト数に関係なく、合計で月あたり 50 の Explore レポートが含まれます。サイトに対して実行された送信済みの各 Explore レポートは、個別のレポートとして数えられます (最大 50)。
- b. Coremetrics Enterprise Analytics によって管理される各サイトには 10 のレポート・セグメントが含まれます。
- c. Coremetrics Enterprise Analytics によって管理される各サイトには 4 つの属性ウィンドウが含まれます。

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

IBM Benchmark Services は、「IBM SaaS」の標準部分ですが、参加はオプションです。お客様が参加を希望しない場合は、営業担当者に伝えてください。お客様は、IBM が Benchmarking Services を提供するために、IBM のお客様に関して「サマリー・データ」を準備、アクセス、処理および分析し、お客様の「サマリー・データ」を使用して、各 IBM Benchmarking Services で使用される「集約データ」を追加する必要があることを了解するものとします。IBM は、お客様、またはその製品のブランド、商標、もしくは何らかの「訪問者」を特定できる方法で、お客様の「サマリー・データ」を第三者に開示または公表しないものとします。上記の規定を条件として、IBM Benchmarking Services の提供に関連して、「本契約」のいかなる規定も、IBM による次のいずれかの行為を制限しません。(i) 他のお客様の「サマリー・データ」にお客様の「サマリー・データ」を追加して、集約データの集合を作成すること、お客様の「サマリー・データ」を使用して、集約データにアクセスし、またはこれを分析すること、またはかかる集約データを開示もしくは使用すること。(ii) お客様の「サマリー・データ」を使用して、お客様に「サービス」を提供し、お客様が IBM Benchmarking Service に参加できるようにすること。お客様が書面によって事前に承認しない限り、いかなる状況においても、お客様の「サマリー・データ」は開示されないものとします。お客様は、IBM から事前に書面の同意を得ない限り、IBM Benchmarking レポートもしくはその内容、またはお客様に提供された「サマリー・データ」もしくは集約データを第三者に配布、またはその他の方法でアクセスを提供してはなりません。ただし、お客様による「サービス」の利用に関連して使用されるアドバイザーおよび委託業者については、この限りではありません。それぞれの場合につき、アドバイザーおよび委託業者は、「本契約」の機密保持条項と同様の機密保持契約に従うものとします。IBM Benchmarking レポートおよびその内容、ならびに集約データは IBM の財産であり、「本契約」の機密保持条項に定める IBM の「機密情報」です。お客様は、IBM Benchmarking Service レポートのコピーおよび当該レポートへのアクセスを、その従業員およびコンサルタントに提供できます。ただし、かかる者が、当該レポートまたはその内容を第三者に配布しないかかる者の義務について知らされていることをその条件とします。

- a. 「サマリー・データ」とは、IBM の 1 社のおお客様に関する特定の重要業績評価指標メトリックとして定義されるものをいいます。
- b. 「集約データ」は、「業界グループ」を含め、IBM Benchmarking Service に参加している IBM の各お客様から得たすべての「サマリー・データ」であると定義されるものをいいます。
- c. 「業界グループ」は、IBM Benchmarking Service に参加する 4 社以上のおお客様のグループとして定義されるものをいいます。各「業界グループ」の各メンバーは、販売する製品および対象市場 (服飾、宝石、オフィス用品など) に基づいて類似の業務分野に従事しているものとします。

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service は、お客様が IBM Coremetrics で入手できる生データを含む、標準化データ・エクスポート・パッケージを提供します。IBM Standard Data Export Service は、「訪問者」のクリック・ストリーム、ページ、製品、カート・アクション、登録、注文/取引、および「訪問者」の技術的プロパティに関する情報を含む複数の定義されたフォーマット・ファイルで構成されています。データは、複数のデータファイルにより構造化されています。エクスポートの実行スケジュールは、日次または週次ベースとすることができます。

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service は、お客様が IBM Coremetrics で入手できる生データを含む、ワンタイム・ユースの標準化データ・エクスポート・パッケージを提供します。エクスポートされるデータの時間範囲は、本第 20 条に指定するデータの削除に関するパラメーターを条件とします。ただし、これと異なる趣旨のいかなる文言にもかかわらず、エクスポートされるデータの時間範囲は、お客様の履歴データについて最大 2 年間に制限されます。データは、IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 内のデータと同様の方法で構造化されています。

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services は、サブスクライブしたタイプおよび月数の固有の「アドバンスト・レポート」をお客様に提供します。次に例を示します。

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports は、IBM が複雑さの段階において「簡単」に分類した固有の「アドバンスト・レポート」を最大 5 カ月間お客様に提供します。
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports は、IBM が複雑さの段階において「複雑」に分類した固有の「アドバンスト・レポート」を最大 2 カ月間お客様に提供します。

「簡単なレポート」は、作成されたデータの行が 100 万行未満であり、入力を目的としており、お客様の IBM Coremetrics で収集された Web 分析データのみ (その他のレポートからインポートされた追加のデータまたは出力されたデータを除きます) に基づいて作成されたものと定義されます。その他のすべてのレポートは、「複雑なレポート」と定義されます。

お客様は、この「アドバンスト・レポート・サービス」機能を必要とする場合、IBM とお客様との間で別途締結するプロフェッショナル・サービス契約が適用されるカスタマイズされた作業内容に含まれる料金を請求されます。

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension は、特定の保存されたデータ・エレメントについて、保持期間を延長するオプションをお客様に提供します。具体的には以下の通りです。

- 「セッション・アクティビティ・データ」保持期間の 12 週間の延長
- 「訪問者アクティビティ・データ」保持期間の 12 カ月の延長
- 静的レポートの保持期間の 12 カ月の延長
- 「永続性のあるレポート・セグメント」データの保持期間の 12 週間の延長

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

IBM Coremetrics Explore Retention Extension は、特定の保存されたデータ・エレメントについて、保持期間を延長するオプションをお客様に提供します。具体的には以下の通りです。:

- IBM Coremetrics Explore データの保持期間の 12 カ月の延長
- IBM Coremetrics Explore レポートの保持期間の 12 カ月の延長

21. 一般条項

お客様は、IBM が <http://www.ibm.com/privacy> に掲載されている「IBM プライバシー・プラクティス」に従って、お客様による IBM SaaS の利用に関する基本的な統計情報を、Cookie およびトラッキング・テクノロジーを使用して収集および使用する可能性があることを認め、これに同意します。

「ご利用条件」のいずれかの条項が無効または履行強制ができないとされた場合でも、「ご利用条件」のその他の条項は有効に存続するものとします。一方の当事者が、相手方の債務不履行に際し、義務を厳格に履行することを要求せず、または何らかの権利を行使しなかった場合でも、後に、当該債務不履行もしくはそれに派生して生じる債務不履行に対して履行を要求すること、または権利を行使することを妨げないものとします。「ご利用条件」または適用される「サブスクリプション期間」の終了後もその性質上残存すべき「ご利用条件」の条項は、その履行が完了するまで有効に存続するものとし、また「ご利用条件」の譲受人もしくは承継人に対しても適用されます。

22. 完全合意

「ご利用条件」および「本契約」は両当事者間の完全な合意であり、お客様および IBM の両当事者間でなされた従前の口頭または書面によるいかなる合意もこれらに代わるものとします。「ご利用条件」と「本契約」の条件との間に相違がある場合は、「ご利用条件」が「本契約」に優先します。

お客様からの書面での意思表示 (注文書、確認書または電子メールなど) による条件の追加または変更は、無効とします。「ご利用条件」は、本書に定める場合に限り修正することができます。

第 2 章 – 各国固有の条件

以下の条件は、第 1 章で定める条項に代わり、または第 1 章で定める条項を変更するものとします。本章で変更のない限り第 1 章の条項は何ら変更なく、有効に存続するものとします。第 2 章の条件は、「ご利用条件」を変更するものであり、以下のとおり構成されます。

- アジア太平洋地域における変更、および
- ヨーロッパ、中東およびアフリカの国々における変更

アジア太平洋地域における変更

オーストラリア

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

ニュージーランド

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

ヨーロッパ、中東、およびアフリカ (EMEA) 地域における変更

EU 加盟国

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

オーストラリア

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

ドイツ

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

アイルランド

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

アイルランドおよび英国

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

サービス・レベル・アグリーメント

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 Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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」を使用できる場合、「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の相殺の形式で適用されます。
- 「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、月の一日の午前 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」期間中の各一箇月をいいます。
- 「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。

- g. 「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 (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。) または第三者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。
- h. 「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。
- i. 「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、政府の法令、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」が提供不能と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」の分析および説明につき、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する「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に限られません。) を、IBM に提出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」を購入した場合で、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は、IBM の記録が優先します。

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 Unica Marketing Operation OnDemand	Y	N
IBM Unica Digital Profiler	Y	Y
IBM Unica Email Optimization	Y	Y
IBM Unica eReputation Manager	Y	N
IBM Unica eDesign Optimizer	Y	Y
IBM Unica eContent Scorer	Y	Y
IBM Unica eDelivery Tracker	Y	Y
IBM Unica Social Email Analytics	Y	Y
IBM Unica eMessage	Y	Y
IBM eMessage Post Click Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Web Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Lifecycle	Y	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	Y	Y

IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Social Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Coremetrics Search Marketing	Y	N
IBM Coremetrics LIVEmail	Y	N
IBM Coremetrics Explore	Y	N
IBM Coremetrics AdTarget	Y	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	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% から 99.949%	2%
98% から 98.999%	5%
97% から 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、その比率は、パーセンテージで示されます。

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. 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、Q&A、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。