

IBM Omni-Channel Merchandising

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/slabd.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 Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. 定義

次の用語は以下の定義のとおりとします。

「消費者製品または CP」 – 物品またはコンポーネントのうち、消費者に直接販売するために製造または配布されるものをいいます。例として、「消費者製品」には服飾および履物、飲食料品、介護用品、耐久消費者製品や家電製品、非耐久消費者製品、特製品、ペットのケア製品などが含まれますが、自動車、飛行機、金融商品、サービス、家などは含まれません。

「含まれるビジネス」 – お客様が「IBM SaaS」を使用するためにサブスクライブする事業部門、ビジネス・ユニットまたは販売チャネル(例えば、実店舗に対してオンラインの e-コマース)をいいます。

「含まれる地域」 – その地域でお客様が「IBM SaaS」の利用をサブスクライブする地域をいいます。

「小売業者」 – 消費者による直接消費のために小口または個別ロットでの「消費者製品」の販売にかかわるお客様をいいます。

「総売上高」 – 初回の期間または更新する期間よりも前の過去 12 か月間で、「含まれるビジネス」が販売した製品の売り上げから生じる、「IBM SaaS」をサブスクライブしている法人の総販売額をいいます。

「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。

3. 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. 「**ミリオン収益変換単位 (MRCU)**」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、「変換単位表」(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)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。「MRCU」使用許諾は1件あたり、100万「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「MRCU」使用許諾を取得しなければならないものとします。
- b. 「**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。

注: 「収益」の定義または適用範囲は、以下のように特定の「IBM SaaS」オファリングにより異なります。

IBM SaaS	収益定義
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	「収益」は、「含まれるビジネス」の「総売上高」を指します。
IBM Price Optimization	「収益」は、お客様が最適化をする予定の「総売上高」です(サブスクリプションは「含まれるビジネス」の部分に限定される可能性があります)。
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	「収益」は、「プロモーション対象品目」の販売によって生成される「含まれるビジネス」の「総売上高」です。本「IBM SaaS」において、「プロモーション対象品目」とは、何らかの形式のプロモーションと関連して一時的に装備および割引(またはそのいずれか)される製品または販売される製品です。これには、一時的な値下げ(TPR)、広告またはちらし内での言及、実店舗のセカンダリーのロケーションまたはWebサイトやクーポンのメイン・ページでの表示などが含まれますが、これらに限られません。「プロモーション対象品目」には、「値下げ品目」は含まれません。
IBM Markdown Optimization	「収益」は、「値下げ品目」の販売によって生成される「含まれるビジネス」の「総売上高」です。本「IBM SaaS」において、「値下げ品目」は、値下げ価格で販売される製品のことをいい、通常、クリアランス・セールをはじめ、過剰供給を処分することを目的としています。

3.1 プラットフォーム・イネーブルメント・サービス

「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」において、「収益」とは、「含まれるビジネス」の「総売上高」を指します。

購入すべき適切な「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」を判断するためには、お客様はまず、自社に適用する適切な「ビリオン収益変換単位」(BRCU)を確認する必要があります。「BRCU」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。「BRCU」使用許諾は1件あたり、10億(10の9乗)「RCU」に相当します。算出された「BRCU」は、課金期間中に「IBM SaaS」によって処理または管理される「収益」の金額をカバーするのに十分であるものとします。

レベル1 = 最大3 BRCU

レベル2 = 最大8 BRCU

レベル3 = 最大15 BRCU

レベル4 = 16 BRCU 以上

4. 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。

4.1 セットアップ

セットアップ料金は、「取引文書」に明記されます。セットアップ料金は、初期または追加分のいずれか該当する方に対して請求されます。

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

「IBM 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。料金および支払条件は、「取引文書」に明記され、これに従って請求されます。

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBMは、注文された各「Additional Application Setup Fee」に対してセットアップ料金を請求するものとします。料金および支払条件は、「取引文書」に明記され、これに従って請求されます。

4.2 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。

5. 継続サービスのサブスクリプション

「IBM SaaS」のお客様は、以下のリモート・サービスを取得できます。

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services、IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services、IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBMは以下を行うものとします。

- a. 適切なSaaS オファリングについて関連する IBM Import Data Specification Document に概要が示されているすべての必須データ・フィールド(以下「お客様のデータ」といいます。)を取得するためにお客様に協力します。

- b. 週次または日次で「クライアント・データ」を受信およびロードし、標準ツールを使用してデータ変換インターフェース (インバウンドおよびアウトバウンド) を維持します。お客様が初回実装後に「クライアント・データ」の形式を変更し、異なる形式でお客様に伝送でファイルを戻すように要求するか、または IBM にデータ・マップおよび自動化スクリプトを変更して新規データを利用するよう要求する場合は、追加料金が適用される場合があります。
- c. 実装チームのロールオフ後にお客様をサポートするために、標準の継続的なアカウント管理サービスを提供します。このアカウント管理サービスはリモートで提供され、週単位で 4 時間を超えないものとします。

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services、IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services、IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services、IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM は以下を行うものとします。

- a. 適切な SaaS オファリングについて関連する IBM Import Data Specification Document に概要が示されているすべての必須データ・フィールド (以下「お客様のデータ」といいます。) を取得するためにお客様に協力します。
- b. 週次または日次で「クライアント・データ」を受信およびロードし、標準ツールを使用してデータ変換インターフェース (インバウンドおよびアウトバウンド) を維持します。お客様が初回実装後に「クライアント・データ」の形式を変更し、異なる形式でお客様に伝送でファイルを戻すように要求するか、または IBM にデータ・マップおよび自動化スクリプトを変更して新規データを利用するよう要求する場合は、追加料金が適用される場合があります。
- c. モデル化された製品カテゴリーに対して標準のデータ検証を実施します。データ検証は、「クライアント・データ」を実行および確認して潜在的なエラーや異常を探し出す自動化ジョブで構成されます。
- d. 「プロジェクト計画」に従い、各製品カテゴリーに対して標準の計量経済学的なモデリング・サービスを提供します。これらのサービスには、モデリング・データ・セットの作成、モデル品質の評価、および必要に応じてモデルのトラブルシューティングが含まれます。これには、含まれる製品カテゴリーのそれぞれに対する初期モデリング、および IBM が合理的に評価したカテゴリーの力学に基づいた妥当な周期で行う継続的な再モデル化が含まれます。お客様によるデータ変更の場合、IBM はお客様と協力して、変更された履歴データの再ロードおよび影響を受ける製品カテゴリーの再モデル化を保証するかどうかを判断します。そのときに合意された追加料金が適用される場合があります。
- e. 実装チームのロールオフ後にお客様をサポートするために、標準の継続的なアカウント管理サービスを提供します。このアカウント管理サービスはリモートで提供され、週単位で 6 時間を超えないものとします。

5.3 プラットフォーム・イネーブルメント・サービスに対するお客様の責任

お客様は、以下を提供する責任を負うものとします。

- a. IBM リソースに対して、必要に応じて、割り当てられた「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」活動を完了するための直接アクセス。
- b. プロジェクトに取り掛かるのに適切なレベルおよび数のお客様のリソースには以下が含まれます。
 - IBM のデータ統合チームと協力し、適切なデータ・インターフェースを作成および保持する IT プログラマー。
 - アプリケーション要件がデータ抽出のコンテンツに適切に変換されていることを確認するビジネスの担当員。

- 以下の要求される技術上およびビジネス上のプロセスに関する作業を実行する強力なプロジェクト・チーム。
 - 関連するデータ・マッピング資料
 - 合意したタイムラインでの「クライアント・データ」の伝送
 - 最新の「IBM インポート・データ仕様文書」に規定されている、IBM の形式に一致する「クライアント・データ」
 - 適時に問題に対処するためのリソース
 - 提供された情報が正しいものであることを保証するためのお客様によるサポート

お客様は、お客様が上記義務を履行しない場合、「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」を提供する IBM の能力に影響が及ぶ可能性があることを了承します。お客様の上記タスクの不履行が原因で、または IBM の責めに帰すことのできないその他の状況のために、「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」が遅れるか、または「プラットフォーム・イネーブルメント・サービス」を提供する IBM のコストが上昇する場合、追加料金が適用される場合があります。かかるサービスの追加料金および支払条件は別途指示され、「作業指示書」に記載されます。

6. 期間および更新オプション

「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のか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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。

継続使用の場合は、「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できます。

7. 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、オンライン・フォーラム、およびオンライン問題報告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、オンライン問題報告システム、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	重大な事業影響/サービス・ダウン 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	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く制限されているか、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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
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表れていないことを示す。	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

8. 「IBM SaaS」 オファリングの追加条件

8.1 データおよび最小機器に関する要件

いずれかの小売用の「IBM SaaS」を利用するには、お客様は、データが提供される日に有効な「IBM インポート・データ仕様文書」に定められる製品データ、財務データ、その他のデータ (以下「インポート・データ」といいます。) を IBM に提供しなければならないことを了承し、これに同意します。最新の「IBM インポート・データ仕様文書」のコピーは提供され、IBM が自己の裁量で随時行う変更が適用されます。さらに、各「IBM SaaS」にはサービスにアクセスするための最小機器要件があります。これは、サービス仕様書に記載され、必要に応じて入手できます。

「インポート・データ」はすべて「契約」における「コンテンツ」とみなされるものとします。

8.2 小売業者の取引先によるインポート・データの使用

お客様が「サブスクリプション期間」中に、IBM Deal Management、IBM Deal Management: Bill Distribution Module、IBM Shopper Insights、または IBM Assortment Optimization をサブスクライブした場合、お客様は、「IBM SaaS」をお客様の取引先に提供するために「インポート・データ」を使用することを IBM に許可します。この取引先も「IBM SaaS」をサブスクライブしており、「インポート・データ」へのアクセスを必要とします。

8.3 インポート・データの返却

IBM は、「サブスクリプション期間」の終了日または満了日から 90 日以内に IBM が保有している「インポート・データ」をすべて破棄するものとします。「インポート・データ」は、書面による要求に応じて返却することができ、追加契約のもと、追加料金にて処理されます。

8.4 IBM によるお客様データの使用

サブスクリプション期間中、非実稼働環境における内部調査、テスト、および開発の目的で IBM がお客様のデータを使用する場合があります。ただし、IBM がまず、お客様の身元または専有のビジネス・プロセスの公開につながる恐れのある特性をすべて削除することが条件となります。お客様は、「テクニカル・サポート」に連絡をすることで、かかる非実稼働目的においてお客様のデータを使用しないことを選ぶことができます。

8.5 プライバシーに関する通知

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、こうした情報収集を行います。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。

8.6 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。

8.7 プレビューの制限

「IBM SaaS」が「レビュー」に指定されている場合、その「IBM SaaS」は、お客様の社内での非実稼働活動またはレビュー活動に対してのみ使用することができます。この活動には、テスト、パフォーマンス調整、障害診断、内部ベンチマーキング、ステージング、品質保証活動、または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用して行われる「IBM SaaS」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「IBM SaaS」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用許諾を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。

別紙 A

1. IBM Price Management

IBM Price Management により、小売業者は、規定の品目に対する料金を決定し、料金設定規則の適用により全料金を長期間維持することで、料金設定戦略を実行できます。小売業者は IBM Price Management を使用して、シナリオのセットアップ、料金設定規則のカスタマイズ、自社マーチャンドライズのすべてに関するシステム規則と料金の設定、および、定期的なベンダー・コストや競合料金などのデータ変更への対応を行うことができます。

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization により、小売業者は、シミュレーションおよび最適化のためのシナリオを作成して実行することができます。当該シナリオにおいて、小売業者は、収益、利益、および販売数量の増加といった戦略的目標を明確にし、こうした目標を最も効率的に達成するために料金を最適化します。

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning は、品目レベルおよびグループ・レベルのプロモーションをセットアップして管理するための、Web ベースの協力的なインターフェースを提供します。これには、料金、有効日、パフォーマンスの詳細、および場所などが含まれます。IBM Promotion Planning により、小売業者は、プロモーション・オファーの単一リポジトリを構築して、可視性および説明責任を向上させることができ、エラーの削減を促して、実施を簡素化します。

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization は、お客様が、それぞれのマーチャンドライジング目標およびマーケティング目標の達成につながる最適なプロモーションをリアルタイムで決定できるように支援します。小売業者は IBM Promotion Optimization を使用して、後継のベンダー・オファーを評価して予測したり、プライベート・ラベルやその他のプロモーションを計画したりします。IBM Promotion Optimization は、小売業者が、品目またはプロモーション対象の品目グループの割引料金、一時的な値下げのタイプ (1 つ購入すると 1 つもらえる、パーセント割引、および数量割引)、およびマーチャンドライジング・サポート (広告や表示など) の使用のほか、広告内での特定の配置などを決定して、各プロモーションの増分引き上げおよび総合的な店舗への影響を最大限に引き出します。

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution により、小売業者は、プロモーション・オファーやイベントに関する自社の情報およびコンテンツ (広告、ちらし、モバイル、電子メール、ディスプレイ、看板など) に対して単一リポジトリを構築できます。これには、コピーや画像、およびイベント・レベルの詳細が含まれます。

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization により、小売業者は、品目の料金設定、利益および在庫の各レベルを計画したり、最適化したりできます。これにより、品ぞろえが作られます。IBM Markdown Optimization は、季節ごとの値下げ、短期製品ライフサイクルの値下げ、イベントや休日に関連する値下げ、カテゴリー再設定による値下げ、サイクルの更新による値下げ、および標準割引による値下げなど、さまざまな値下げタイプをサポートします。小売業者は、複数の値下げ料金設定シナリオを作成、予測、比較、評価して、それぞれの値下げ戦略を微調整することもできます。

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management により、小売業者は、Web ベース環境で消費者製品メーカー取引先から受け取るトレード・プロモーションのプレゼンテーション、交渉および調整を自動化したり、簡素化したりすることができます。

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module により、小売業者は、消費者製品メーカー取引先に対する PDF 請求書生成の自動化および安全な配布を通じて、処理サイクル時間の短縮、売掛金回転率の改善、人によるエラーの削減ができるようになります。

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights により、小売業者は、一連のダッシュボードで取引を分析することができます。

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights により、小売業者は一連のダッシュボードで、旅行、購入頻度、および製品購入をはじめとする、買い物客の行動を分析することができます。特定の小売業者が IBM Shopper Insights をサブスクライブすると、IBM は当該小売業者のブローカー取引先に IBM Shopper Insights for Brokers を提供し、当該小売業者の消費者製品取引先に IBM Shopper Insights for Manufacturers を提供します。

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization により、小売業者は、店舗クラスターやプログラム(棚割計画)別に、買い物客の購買行動、競争環境、および、品目が重複に過ぎないのか、または製品カテゴリーの売り上げの増加につながるのかについての定量化された理解に基づいて、どの品目を保管すべきかを判断できます。一旦、小売業者が IBM Assortment Optimization をサブスクライブしたら、IBM は IBM Assortment Optimization for Manufacturers を提供して、当該小売業者のベンダーおよび取引先が当該小売業者と連携して、小売業者の販売データに基づき、品ぞろえに関する決定を下せるようにします。

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview により、お客様は、近日予定されているリリースをプレビューして、新機能または更新機能に備えることができます。

別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・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」が保証とならないことを了承するものとします。

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「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。
- 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。
 - (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、緊急保守等)。
 - (3) 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。
 - (4) 「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。
 - (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。
- 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 48 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、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. 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、お客様が特定の「IBM SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 1/12 の 12% 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)
97.00% – 99.00%	2%
95.00% – 96.99%	5%
95.00% 未満	12%

「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 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 98.8% につき 2% の「可用性クレジット」 「契約月」における可用性
---	--

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 (Omni-Channel Merchandising Preview またはテスト、災害復旧、品質保証、もしく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」。