

IBM クラウド・サービス記述書: IBM Digital Recommendations

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス記述書

お客様が注文したオファリングは、お客様の「注文関連文書」に記載されます。本「クラウド・サービス」では、「注文関連文書」は、IBM がお客様に提示する「見積書」およびお客様が IBM から受領し「クラウド・サービス」期間の開始日と終了日を定めて「クラウド・サービス」がプロビジョニングされたことを確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

IBM Digital Recommendations 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 は、製品オファリングの最適化 (IBM Product Recommendations) と汎用コンテンツ (IBM Content Recommendations) の両方をサポートします。これらは、以下に記載するお客様が注文可能な別々のソリューションとして提供されます。

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations は「クラウド・サービス」オファリングの 1 つで、IBM Digital Analytics と連携しますが、そのためには別個の「クラウド・サービス」サブスクリプションが必要です。IBM Content Recommendations オファリングは、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提案を行う手順を、自動化および最適化します。IBM 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、お客様のニーズを満たすための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。

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations は「クラウド・サービス」オファリングの 1 つで、IBM Digital Analytics と連携しますが、そのためには別個の「クラウド・サービス」サブスクリプションが必要です。IBM Product Recommendations オファリングは、お客様の Web サイト上、E メール・キャンペーンおよびその他のマーケティング・チャンネルでパーソナライズされた製品提案を行う手順を、自動化および最適化します。IBM Product Recommendations のユーザー・インターフェースは、お客様のニーズを満たすための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、組み込みの A/B テスト・コンポーネントは、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。

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent では、IBM Digital Analytics のサブスクリプションの必要なく、IBM Product Recommendations と同じサービスが提供されます。

2. セキュリティーの内容

IBM は、本条項に記載されているプラクティスおよび手順を実施し、保持します。

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを公開し、かつ IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、国内外で、IBM データ・センターをサポートする個人に対しプライバシーおよびセキュリティーに関する教育を受けるよう要求し、情報セキュリティーに重点的に取り組むセキュリティー・チームを保持します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については 1 年ごとに審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

IBM は、クライアント・データの論理的分離を保持します。クライアント・データは、それ自体のお客様固有のスキーマに存在し、「クラウド・サービス」またはお客様が指定したデータ・エクスポートによりアクセスできるように設計されています。「クラウド・サービス」およびクライアント・データに対するアクセスは、お客様が指定した管理者によって制御、管理されます。IBM は、お客様のシステムにアクセスする際、多要素認証および暗号化された VPN トンネル技術を使用します。第三者データ・センター施設の「クラウド・サービス」ならびに関連するハードウェアおよびソフトウェア・インフラストラクチャーを保守、管理するために、アクセスは、アクセスを必要とする個人に制限されます。IBM は、クライアント・データが存在するシステムにアクセスする際に、AES 暗号化アルゴリズム・オプションによる WPA2 を使用して暗号化された WIFI (a/k/a 802.11) ネットワーク・トラフィックを使用し、サーバーと端末装置の間に非ブロードキャスト SSID および相互認証を提供します。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システム・リソース (OSR) およびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。ハードウェア、ソフトウェア、アクセス・ログ、読取り専用アクセスおよび暗号化制御は、コンピューター・ウィルスおよびその他の形態の既知の有害コードの伝搬可能性および実行可能性を低減できるように、ネットワーク・インフラストラクチャー、および IBM データ・センターで作業を行う個人のワークステーション、または IBM のデータ・センターのクライアント・データを扱うワークステーション上で使用されます。IBM は標準 SSL (https) 接続を介して、ネットワーク上の暗号化を使用し、また、IBM インフラストラクチャーはエンドツーエンド・セキュリティの技術ソリューション (ファイアウォール、侵入防止およびアンチマルウェア技術を含みます。) を使用します。潜在的なシステム・セキュリティの危険性を検出し、解決するために、権限を有する管理者によって、伝送制御プロトコル/インターネット・プロトコル (TCP/IP) 脆弱性スキャンが定期的実施されます。IBM ウェアハウス・データは、IBM データ・センターの 2 次ストレージにコピーされ、3 次アーカイブ (テープ) は第三者のオフサイト災害復旧施設に保管するために暗号化され、複製されます。

2.4 アクティビティの記録

IBM は、アクティビティを記録する機能があり、そのように構成された、システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェア、およびネットワーク・インフラ・デバイスに関して、アクティビティのログを保持します。IBM は、以下を記録するためにログを保持します。i) 成功、不成功を問わず、ログオン・アクセスの試み、ii) 成功、不成功を問わず、外部ロケーションからのインフラストラクチャーへのアクセスを得ようとする試み、iii) OSR へのアクセス更新の試み、ならびに iv) システムまたはセキュリティ管理権限を用いて実施されたアクティビティ。

2.5 物理的セキュリティ

IBM は、IBM 内および第三者が提供する IBM データ・センター内の IBM データ・センターの許可担当者のみアクセスを制限します。「IBM クラウド・サービス」環境には、固有のコードおよび生体認証のほか、1 日 24 時間週 7 日のセキュリティ担当者、有人セキュリティ、およびビデオ監視など、物理的アクセスのための多要素認証が含まれます。IBM は、クライアント・データの含まれるメディアの許可されていない表示、複製、変更および削除を禁止します。クライアント・データが保存されるリムーバブル・メディア (サム・ドライブ、CD および DVD を含みます。) は、最低 256 ビット AES (または、これと同等) を使用して暗号化されます。機密データまたはクライアント・データに対するアクセス特権を必要とする場合には、IBM 支給のラップトップ・コンピューターおよびワークステーションはディスク全体の暗号化 (PGP) を実施する必要があります。IBM は、クライアント・データを含むリムーバブル・メディアおよびモバイル・デバイス (例えばディスク、USB ドライブ、DVD、バックアップ・テープ、プリンターおよびラップトップ・コンピューターなど) を破棄するか、または、メディアを再利用する前にかかる物理メディア上のクライアント・データを読み取り不能にし、かつ、いかなる技術手段によっても復元できないようにします。IBM は紙廃棄物をシュレッダーにかけ、かかる紙廃棄物を判読不能にするような安全かつ機密を保持できる方法でこれを処分します。

2.6 遵守

IBM はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティ、ならびに監督/実施) に一致することを 1 年ごとに証明します。業界標準監査 SSAE 16 type (以前の SAS 70)、または同等の監査が、実稼働データ・センターで 1 年ごとに実施されます。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティおよびプライバシー関連のアクティビティを審査します。情報セキュリティ・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査

を定期的実施します。セキュリティー監査、定期的なセキュリティー・パッチの適用、ならびにパスワード管理および制御に関して、適切なセキュリティー・ポリシーが提供されます。全従業員のセキュリティー教育および意識向上のための研修を、IBM の従業員およびベンダーの従業員は1年ごとに受講します。倫理的な企業行動、機密保持およびIBM のセキュリティー義務を果たすために、従業員は自身の業務目標および責任について1年ごとに再認識します。

3. サービス・レベル・コミットメント

IBM が「クラウド・サービス」をお客様に対し利用可能にした後に、IBM は以下の「クラウド・サービス」に関するサービス・レベル・コミットメント (以下、「SLA」といいます。)を提供します。SLA が適用される特定のオフリングは、以下の「サービス・レベル」表に規定され、また、SLA について記載する本条では「サービス」ともいいます。

3.1 定義

- a. 「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。
- b. 「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。
- c. 「請求」とは、本 SLA に基づいて、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主張をいいます。
- d. 「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。
- e. 「ダウン時間」とは、「アプリケーション・ダウン時間」および「インバウンド・データ収集ダウン時間」、またはそのいずれかのことで、「サービス」のための実稼働システム処理が停止し、すべてのお客様のユーザーが、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。「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。
 - 保守のための定期的な停止。
 - IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害等)。
 - お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - 「サービス」にアクセスするための必要な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の要件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。
- f. 「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。
- g. 「インバウンド・データ収集ダウン時間」とは、「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。
- h. 「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。

4. 「可用性クレジット」

- a. 「請求」を提出する資格を得るためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「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、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット (以下の「テクニカル・サポート」の項に定義されています。)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詳細情報を提供し、「事象」の分析および解決につき IBM を合理的に支援しなければなりません。
- b. お客様は、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。
- c. 「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・データ収集ダウン時間」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。

- d. 「一括サービス」(複数の個別「サービス」を組み合わせたパッケージとし、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。
- e. 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。
- 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。

5. 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 Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations 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/> 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
--	--

6. 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA は、IBM のお客様のみが利用可能であり、「サービス」に関するお客様のユーザー、ゲストおよび参加者によって行われる請求、ならびに、IBM が提供する β 版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働使用である「サービス」にのみ適用し、したがって、非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。お客様が「サービス」に関するお客様の契約に基づく重要な義務に違反した場合(支払義務違反を含みますが、これに限定されません。)、お客様は、本 SLA に基づく「請求」を行うことはできません。

7. ライセンス、課金、期間およびサポート情報

7.1 課金単位

「クラウド・サービス」オファリングは、以下の課金単位に従って販売されます。

- a. **「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ものとします。
- b. **「ミリオン・サーバー・コール (MSC)」**は、「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」に渡され、「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」内のデータへのアクセス権の分離もしくは制御、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。「注文関連文書」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ものとします。

本「クラウド・サービス」オファリングでは、クライアント ID は、「エンティティ ID」と同一です。

- c. **「1000 収益変換単位 (TRCU)」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「収益変換単位」とは、「クラウド・サービス」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。「TRCU」使用許諾は1件あたり、1000「RCU」に相当します。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」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な TRCU 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、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1 万米ドル」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「米ドル単位の販売収益」の総額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。
- e. **「1 万ユーロ単位の販売収益」**は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1 万ユーロ」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「ユーロ単位の販売収益」の総額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。
- f. **「1 万英国ポンド単位の販売収益」**は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1 万英国」ポンド単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「英国ポンド単位の販売収益」の総額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。
- g. **「100 万円単位の販売収益」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「100 万円単位の販売収益」は、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「100 万日本円」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「円単位の販売収益」の総額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。
- h. **「1 万カナダ・ドル単位の販売収益」**は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得

た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1万カナダ・ドル」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「カナダ・ドル単位の販売収益」の総額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。

- i. 「1万オーストラリア・ドル単位の販売収益」は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1万オーストラリア・ドル」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「オーストラリア・ドル単位の販売収益」の総額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。
- j. 「1万シンガポール・ドル単位の販売収益」は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1万シンガポール・ドル」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「シンガポール・ドル単位の販売収益」の総額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。
- k. 「1万ブラジル・リアル単位の販売収益」は、「クラウド・サービス」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、追跡対象のオンライン・イニシアチブによりお客様が得た収入額です。これは、「クラウド・サービス」によって記録され、「1万ブラジル・リアル」単位で表示されます。お客様の「注文関連文書」に定める課金期間中に得た「ブラジル・リアル単位の販売収益」の総額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。

7.2 使用許諾に関する追加情報: IBM Product Recommendations Analytics Independent

本「クラウド・サービス」のサブスクリプションには、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 (1 から 50 の間) がお客様に提供されます。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import、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) 付き

7.3 料金および課金

7.3.1 課金オプション

「クラウド・サービス」オファリングの支払金額は、以下のように「注文関連文書」に記載されます。

- 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、「注文関連文書」に定める期間に対して有効となります。請求サイクルに応じた支払金額は、月額また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に基づき計算され、超過料金が加算されます。

7.3.2 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「クラウド・サービス」オファリング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、その月の残日数に基づき計算されます。

7.3.3 超過分

いずれかの四半期 (1月1日に開始する暦年に基づく) 中のお客様による「クラウド・サービス」の実際の利用が、「注文関連文書」に記載された使用許諾範囲の3倍を超える場合、お客様は「注文関連文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。特定の四半期内にプロビジョニングが行われた場合、超過料金は適宜按分計算されます。

7.3.4 オンデマンド

オンデマンド・オプションは、「注文関連文書」に記載された料率で、お客様がかかるオンデマンド・オプションを発注した月に請求されます。

7.3.5 セットアップ

セットアップ料金は、「注文関連文書」に明記されます。

- a. IBM Product Recommendations Analytics Independent の 1 回限りのセットアップ料金が、「注文関連文書」に明記された料率および支払条件で初回のプロビジョニングに適用されます。

7.3.6 リモート・サービス (担当者による作業)

リモート・サービス (担当者による作業) は、「エンゲージメント」の課金単位ごとに購入します。

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – 動的または混合配信
動的または混合配信方式の IBM Product Recommendations または IBM Product Recommendations Analytics Independent (いずれか該当するもの) のオンボーディングに対するリモート・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 時間を限度に提供します。全時間数を使用したか否かに関わらず、こうしたサービスは、IBM Product Recommendations または IBM Product Recommendations Analytics Independent (いずれか該当するもの) へのお客様のアクセスが可能になった旨の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。
- b. 「IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services」 – フラット・ファイル配信
フラット・ファイル配信方式の IBM Product Recommendations または IBM Product Recommendations Analytics Independent (いずれか該当するもの) のオンボーディングに対するリモート・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 40 時間を限度に提供します。全時間数を使用したか否かに関わらず、こうしたサービスは、IBM Product Recommendations または IBM Product Recommendations Analytics Independent (いずれか該当するもの) へのお客様のアクセスが可能になった旨の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services
IBM Content Recommendations のオンボーディングに対してリモート・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。全時間数を使用したか否かに関わらず、こうしたサービスは、IBM Content Recommendations へのお客様のアクセスが可能になった旨の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。

7.4 期間および更新オプション

7.4.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「注文関連文書」に規定される「クラウド・サービス」の一部にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日、および期間の更新方法または更新の有無を確認します。お客様は、期間中、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを上げることができます。当該変更を「注文関連文書」に含むものとします。

7.4.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

- a. 自動更新
お客様の「注文関連文書」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、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、書面による要求により、期間満了となる「クラウド・サービス」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、期間満了となる期間は 1 年間または「注文関連文書」の「PoE」部分に規定される当該更新前の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。
- b. 請求の継続
「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、お客様は引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権を有するものとし、「クラウド・サービス」の利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」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「クラウド・サービス」の解約を要請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。

c. 更新必要

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」と付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、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。

7.5 テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートが提供されます。

「運用に関する通常の電話および電子メールによるサポート時間」は、以下のとおりです。

日曜午後 8 時 00 分～金曜午後 7 時 00 分、米国中部時間帯 (IBM の休日を除く)

営業時間外サポート

営業時間外サポート (上記の通常営業時間以外) は、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

サポート・ホットライン: 米国、1-866-493-2673 (その他の番号は、サポート・ポータルを介して利用可能)

Email: cm_support@us.ibm.com

1 日 24 時間週 7 日対応サポート・ポータル: <https://support.ibmcloud.com> または「クラウド・サービス」の「サポート」のリンクで、オンラインのナレッジ・ベース、FAQ、記録された研修、ダウンロード可能な文書、ならびにチケット表示および更新を提供します。

ライブ・チャット (「クラウド・サービス」アプリケーションの使用に関連した事業上の質問用) 日曜～金曜の午後 8 時 00 分～午後 6 時 00 分、米国中部時間帯 (IBM の休日を除く)

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を実行できない、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って業務上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	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用でき、業務上、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	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の営業時間

8. 追加情報

8.1 プライバシーに関する通知およびプライバシー・ポリシー

お客様は、以下について同意するものとします。(i) IBM (<http://www.ibm.com/software-/marketing-solutions/privacy-/index.html>) およびお客様のデータ収集と使用に関する方針へのリンクを含む、お客様の Web サイト利用条件およびプライバシー・ポリシーへの明確なリンクを提供すること、(ii) IBM がお客様に代わり閲覧者のコンピューターに、Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置することを通知すること、ならびにこれらのテクノロジーの目的と使用について説明すること、および (iii) 法律で求められる範囲において、お客様または IBM が Web サイトへの閲覧者の装置に Cookie およびクリア GIF または Web ビーコンを配置する前に、閲覧者から合意を取り付けること。