

IBM Digital Recommendations

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」を規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受益者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

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、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

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従います。IBM のデータのセキュリティーおよびプライバシーの原則が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」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。) を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について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、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」の未達成に対するサポート・チケットの請求は、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。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下、「ダウン時間」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウン時間」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画的な停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツまたはテクノロジーの問題、設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様によるエラー、またはお客様に起因するセキュリティー問題もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づいて適用可能なものの内で最高の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対して支払われた年額料金の12分の1の20%を超えることはできません。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する単一月額料金の合算料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

3.2 サービス・レベル

「インバウンド・データ収集」とは、「クラウド・サービス」のインバウンド・データ処理エレメントを介したインバウンド・データの収集をいいます。

クラウド・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」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (「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%

*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを50%割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引き、それを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;"/> 合計 43,200 分	= 契約月における 99.884% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
---	--

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートが、電子メール、オンライン・サポート・システム、「ライブ・チャット」および電話を介して提供されます (以下、「テクニカル・サポート」といいます)。IBM は、「テクニカル・サポート」の連絡情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、個別のオフリングとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
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することができない、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
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
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
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

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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」の各エンタイトルメントは、1 件の「ミリオン・サーバー・コール」を表します。「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」のエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

本「クラウド・サービス」オフリングでは、「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」エンタイトルメントは1件あたり、1000「RCU」に相当します。お客様の「取引文書」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 エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメント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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

- 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「取引文書」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エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 セットアップ料金

セットアップ料金は、「取引文書」に明記されます。

IBM Product Recommendations Analytics Independent の1回限りのセットアップ料金が、「取引文書」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。

5.3 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、按分ベースで算定される場合があります。

5.4 超過料金

1月1日を開始日とする暦年に基づく四半期内に、お客様による「クラウド・サービス」の実際の使用が、「PoE」または「取引文書」に記載されたエンタイトルメントの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」に記載される超過料率に従い、その超過分についても請求されます。

5.5 リモート・サービス料金

「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。

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

IBM Product Recommendations または IBM Product Recommendations Analytics Independent (いずれか該当するもの)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、および構成を48時間を限度に提供します。

5.5.2 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、および構成を48時間を限度に提供します。

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

IBM Product Recommendations または IBM Content Recommendations のいずれかのお客様で、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併せて)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。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に文書化されるとおりに、「クラウド・サービス」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、「クラウド・サービス」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は除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合には、「クラウド・サービス」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、月単位で継続利用できます。「クラウド・サービス」は、かかる90日の期間後の暦月末まで引き続き利用できます。

7. 追加情報

7.1 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 10 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

7.2 IBM によるクライアント・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。

7.3 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、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、閲覧者から同意を得ること。