

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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」について規定するものです。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」の受領者をいいます。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

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud は、従来の Web アプリケーション、ネイティブ・モバイル・アプリケーション、およびモバイル/レスポンス Web アプリケーションを対象とする、アナリティクス・ソリューションです。ソリューションは、大量かつ複雑なデータ・セットから行動上の問題を分析することにより、エンド・ユーザー・エクスペリエンス全体を理解し、改善することについてお客様を支援するように設計されています。アプリケーション間の対話、デバイス情報、およびユーザー・コンテキストを含むデータが取り込まれ、IBM がホスティングする環境に送信されます。IBM Tealeaf CX on Cloud には、ほとんど即時にお客様が結果を利用できるようになる、多数の「すぐに使用可能な」レポートおよびダッシュボードが用意されています。事前定義済みのレポートおよびダッシュボードに加えて、ユーザーは、より詳細な分析ニーズに合わせてレポートとダッシュボードの両方をカスタマイズすることができます。

IBM Tealeaf CX on Cloud の基本パッケージには、以下が含まれます。

a. アプリケーション・プロファイル

最大 10 の「アプリケーション・プロファイル」を構成する機能がサブスクリプション料金に含まれます。「アプリケーション・プロファイル」とは、ユーザーに割り当て可能な関連する許可を備えたレポート作成エンティティをいいます。一般的に、「アプリケーション・プロファイル」は、単一のアプリケーションまたは Web サイトに対して 1 対 1 でマッピングされます。お客様は、レポート作成の目的で、単一の「アプリケーション・プロファイル」に複数のアプリケーションおよび Web サイトまたはそのいずれかを集約することを希望する場合は、IBM Tealeaf Lab Services チームに相談するものとします。

最初の「アプリケーション・プロファイル」は、IBM によって設定され、「クラウド・サービス」のプロビジョニングが行われる際に利用可能になります。10 を超える「アプリケーション・プロファイル」が必要な場合は、「IBM サポート」に要求を提出することができ、IBM とお客様が同意するものとします。追加の「アプリケーション・プロファイル」は、不当に留保してはなりません。

b. 許可ユーザー

サブスクリプション料金には、50 名の「許可ユーザー」が含まれます。IBM Tealeaf CX on Cloud の「追加ユーザー」は、含まれる 50 名を超えて必要な追加の各「許可ユーザー」に対して購入可能です。

c. データの保存期間

「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下のデータ保存期間が含まれます。

- (1) 12 か月間のローリング「レポート・データ」。「レポート・データ」とは、「クラウド・サービス」に含まれるレポートおよびダッシュボードに付随する課金単位および範囲と定義されます。
- (2) 7 暦日間のローリング「取得データ」。「取得データ」とは、Tealeaf SDK から収集されたデータと定義されます。

1.2 オプション機能

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension では、以下の延長期間中、特定の保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。

- 「レポート・データ」について、追加的な 12 か月間のローリング保存により、最大で合計 24 か月間のローリング「レポート・データ」保管。

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension では、延長期間中、特定の保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。Capture Data Retention Extension は、基本の Tealeaf CX on Cloud Capture Data の 7 日間の保存に追加して、以下の単位で利用可能です。

- 追加の 7 日間
- 追加の 14 日間
- 追加の 21 日間
- 追加の 49 日間
- 追加の 77 日間
- 追加の 105 日間

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションで提供される 50 名に追加される追加の許可ユーザーを購入するオプションを提供します。

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On は、お客様が IBM Tealeaf CX on Cloud にネットワーク・トラフィック・データを送信してカスタマー・インサイトを得るためのオプションをお客様に提供するハイブリッド・クラウド・ソリューションです。このソリューションはすべてのカスタマー・セッションのネットワーク・トラフィックのパッシブ・キャプチャー (受動的な取り込み) サポートし、お客様がイベントを構成して評価して、カスタマー・エクスペリエンスに影響を及ぼすネットワークやサーバーのエラーを追跡したり、パフォーマンスの問題を監視したりできるようにします。さらに、お客様は個々のセッションにまで掘り下げて、HTML の要求および応答データを評価し、お客様が直面している問題の根本原因を理解できます。このソリューションでは、お客様はネットワーク・トラフィックをクラウド環境に転送するのに必要な軽量セットのオンプレミス・インフラストラクチャーをインストールして維持する必要があります。

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- 7 暦日間のローリング「ネットワーク取得データ」。
- Web アプリケーションに関するすべての要求および応答を取り込む Passive Capture Application。
- 要求および応答データを処理し、機微データのフィルタリングまたは暗号化を実行し、データを IBM Tealeaf CX on Cloud へ経路指定する Data Transport Application。

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On では、以下の延長期間中、特定の保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。

- 「ネットワーク取得データ」について追加の 7 暦日間のローリング保存により、最大で合計 14 日間のローリング「レポート・データ」保管。

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うものとし、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」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」を達成することができない場合のサポート・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「ダウンタイム」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。「ダウンタイム」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もしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、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誤り、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き、適用しうる最大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」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとし、

3.2 サービス・レベル

「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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95.0%	10%

*「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「ダウンタイム」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「ダウンタイム」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウンタイム」50 分 = 43,150 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 99.8% 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」に対する「テクニカル・サポート」が、以下に記載のとおり、電子メール、オンライン・サポート・システムおよび電話を介して提供されます。「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、個別のオファ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って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
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することができ、業務に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依頼。	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. **「ミリオン・インタラクション (MI)」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インタラクション」とは、ネットワーク・レベル (例えば、HTTP または HTTPS 上での要求と応答のペア (「ヒット」)) であるかその他であるかを問わず、「クラウド・サービス」によって記録されたアプリケーションとのデジタル対話をいいます。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「インタラクション」の数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。
- 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、「クラウド・サービス」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。

- c. 「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる手段であっても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して)、何らかの方法により「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用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。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数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 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。

5.3 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。

5.4 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」の課金単位を使用して購入するものとし、注文時に請求されることとなります。

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

このオンボーディング・サービスでは、IBM Tealeaf CX on Cloud に対するお客様のオンボーディングのために、以下に記載されたリモート・デリバリー・サービスの割り当てに基づき、以下のリモート・コンサルティング、製品に関する研修、および構成設定が提供されます。

- Tealeaf ソフトウェア開発キット (SDK) の実施および計測について、お客様を支援するためのサービスを、最大 24 時間提供します。
- 一般的な製品情報および全体的な使用方法について、お客様向けに、最大 24 時間の研修を提供します。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service は、お客様ごとに1件の「エンゲージメント」について、「エンゲージメント」を単位として購入されます。全時間数を使用したか否かに関わらず、「リモート・サービス」は、「クラウド・サービス」へのアクセスが可能になった旨をお客様が IBM から通知された日から 90 日後に満了となります。

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ならびにサービスの6か月目または12か月目に利用できる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを112時間提供し、またカスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大3つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の6か月間または12か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月16時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびにビジネス・インパクト分析が含まれます。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに6か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを208時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から212日で満了となります。
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに12か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを304時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から395日で満了となります。

c. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびにサービスの 6 か月目または 12 か月目に利用できる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供します。これにはカスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成が含まれます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタム・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の 6 か月間または 12 か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月 40 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析が含まれます。

- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service** は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 6 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 432 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で満了となります。
- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service** は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 672 時間提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

d. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージ、12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスならびに 12 か月にわたる AVP One-point Program を組み合わせたサービスを 1,080 時間提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供します。これには、カスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタマー・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、リモートで提供されるサービスを 12 か月にわたり毎月 64 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析ならびにデータ科学サービスが含まれます。AVP One-point プログラムは、リモートで提供されるパーソナライズされた 10 時間のサポート・サービスを指定された連絡先とともに提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 232 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 16 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査ならびにビジネス・インパクト分析が含まれます。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

f. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 520 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 40 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析が含まれます。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service は、リモートで提供される 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを 928 時間提供します。当該製品はリモートで提供されるディープ・ダイブ・アナリスト・ヘルスチェックを 40 時間、リモートで提供される継続的なサービスを 12 か月にわたり毎月 40 時間提供します。これには、データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析およびデータ科学サービスが含まれます。また、AVP One-point プログラムは、指定された連絡先とともに、10 時間のリモートで提供されるパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。この「サービス」は、全時間数を使用したか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で満了となります。

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」に記述されるとおり、「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を除き、「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、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. **イネーブリング・ソフトウェア**

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネーブリング・ソフトウェアが含まれます。イネーブリング・ソフトウェアにサンプル・コードが含まれる場合、お客様は「クラウド・サービス」と共に使用するために、サンプル・コードの二次的著作物を作成することができます。イネーブリング・ソフトウェアに別個の付帯するご使用条件がある場合、本項で制限されるとおり、かかるご使用条件の期間も適用されます。矛盾が生じた場合、本「サービス記述書」の条件が、これらの付帯するご使用条件すべてに優先するものとします。お客様は、「クラウド・サービス」の満了または終了時にイネーブリング・ソフトウェアを削除する責任を負うものとします。

8. **追加情報**

8.1 **個人医療情報取り扱いの禁止**

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

8.2 **データの保存**

すべてのデータは、先入先出という概念を中心に構築される、ローリング・ウィンドウ期間に基づいて保存および削除されます。データは一定の時間保存され、所定のウィンドウ期間が終了すると廃棄されます。ローリング・データの保存期間は、データがシステムに入った時点で開始し、日々更新されます。

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションを購入することにより、それぞれの月次 MI 使用許諾に基づいて、データ・ストレージの特定量がお客様に割り当てられます。このストレージ割り当ては、それ

それぞれの IBM Tealeaf CX on Cloud ソリューション内でお客様に提供されます。お客様が割り当てられたストレージを超えた場合、お客様は、古いイベント、ディメンションおよびレポートをクリーンアップすることにより、ストレージ制限に準拠した状態に戻らなければなりません。お客様が 30 日以内にこのアクションを実行しない場合、それぞれのデータ保存期間は、ストレージの増加を受け入れるために短縮されます。

8.3 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。