

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

### 1. クラウド・サービス

#### 1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

##### 1.1.1 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・サービス

### 1.2.1 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。

### 1.2.2 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 の「取得データ」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

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

このサービスは、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お客様に提供します。

### 1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud は、ユーザーがそれぞれの Web サイトおよびモバイル・コンテンツと対話する方法をお客様が理解するのに役立つよう設計されたユーザビリティ・アナリティクスを提供するアドオン・ソリューションです。Tealeaf CX Overstat on Cloud は、ヒート・マップ、リンク・アナリティクス、フォーム・アナリティクス、アテンション・マップ、およびアクセス可能性オーバーレイなど、特定のユーザビリティ・オーバーレイを利用可能にします。このソリューションは、お客様がすべてのユーザーを対象に集約したデータおよび個々のユーザー・セッションにまで掘り下げる機能を提供して、ユーザビリティにおける混乱を見つけ出し、金銭的な影響を処理して定量化するのに役立ちます。

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- 最大 250 のスナップショットを取り込む機能。スナップショットは、そのユーザビリティ・データの収集と報告が可能なページまたは画面です。250 を超えるスナップショットが必要な場合は、「IBM サポート」に要求を提出し、その要求に対して、IBM とお客様から合意を得ることができます。追加のスナップショットは、不当に留保してはなりません。
- 1 か月のローリング・レポート・データ。レポート・データとは、Tealeaf CX Overstat on Cloud のためのレポートおよびオーバーレイに付随する課金単位および範囲と定義されます。

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector により、お客様は、エラー・コード、BOT およびキャッシュに保存されたトラフィックなど、Akamai ネットワークのデータを Tealeaf CX on Cloud に送信できるようになります。これにより、お客様がエンド・ユーザー・エクスペリエンスを理解し改善するために役立つ、Tealeaf CX on Cloud の行動分析に利用できるデータが増加します。お客様は、Akamai の既存顧客である必要があります。ユーザーの人数は、お客様の基本となる Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションによって制限されます。Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector のサブスクリプション料金には、7 暦日分のローリング「取得データ」が含まれます。

本「クラウド・サービス」は、「月間ミリオン・インタラクション」に基づいて使用許諾されます。

「インタラクション」は任意のオブジェクトへアクセスするための Akamai サーバーに対する HTTP 要求の「ヒット」と定義されます。「Akamai ヒット」の最大容量は、転送データ 100 KB です。「Akamai

ヒット」の容量が 100 KB を超える場合は、「Akamai ヒット」の合計容量を 100 KB で除し (端数は切り上げ)、お客様の「月間ミリオン・インタラクション」の使用許諾に対してカウントされた「インタラクション」の合計数量を算出します。お客様が使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計を超過した場合は、超過料金が請求されます。

### 1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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、基本となる Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションの「取得データ」の 7 暦日間の保存に追加して、以下の単位で利用可能です。お客様は、基本となる Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector アドオンのローリング「取得データ」保存と同じ暦日数の資格を取得しなければなりません。

- 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

### 1.2.7 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ユーザー・セッションのネットワーク・トラフィックのパッシブ・キャプチャーをサポートし、お客様がイベントを構成して評価して、ユーザー・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ために必要な、軽量のオンプレミス・インフラストラクチャーのセット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、センシティブ・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。

### 1.2.8 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「取り込みレポート・データ」保管。

### 1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

セッション・エクスポートは、定義済みの基準に基づくセッションのエクスポート機能を提供します。お客様は、お客様のユース・ケースに応じてさまざまなフォーマットでセッションをエクスポートすることができます。お客様は、Tealeaf CX on Cloud の未加工セッション・データのダウンロードを使用して、データ分析を行うことができます。さらに、お客様は、エクスポートされたファイルをセッションのリプレイのために再度 Tealeaf CX on Cloud UI にアップロードできるため、オンライン・インタラクションの長期レコードを必要とするさまざまなユース・ケースの解決を容易にすることができます。お客様は、エクスポート・タスクのスケジュール設定、管理および監視を行うことができます。

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

- 購入された Tealeaf CX on Cloud の保存期間中の Tealeaf CX on Cloud Data のエクスポート機能。
- IBM Cloud Object Storage 内での、エクスポートされたデータの追加の 3 暦日間の保存。お客様は、追加の 3 日間を超えてエクスポートされたデータを保存するためには、別個のストレージ容量を取得する必要があります。
- 本「クラウド・サービス」は、「月間ミリオン・インタラクション」に基づいて使用許諾されます。エクスポートされるデータの容量は「インタラクション」と定義されますが、この場合、エクスポートされるデータの「インタラクション」の最大容量は 20 MB です。20MB を超える「インタラクション」については、次の 20MB 単位に切り上げ、お客様に使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計に対してカウントされます。お客様が使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計を超過した場合は、超過料金が請求されます。

### 1.3 Acceleration Services

セットアップ・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。

#### 1.3.1 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 48 時間のリモート・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。すべての時間数が使用され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 日後に終了します。

#### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service では、1 つのエンドツーエンドのユース・ケースを導入します。これには、プロジェクト管理、カスタム・データ・キャプチャーのニーズに合わせた SDK の拡張機能および構成、最適化、拡張/カスタムの SDK 構成、定義されたユース・ケースの Replay 構成、データ検証および 3 つの分析レポート（「ファネル・レポート」「カスタマー行動レポート」「ビジネス・インパクト・レポート」）が含まれます。このサービスは、リモートで提供される 120 時間の導入サービスを提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

#### 1.3.3 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・パッケージと、6 か月または 12 か月利用可能な継続的ベスト・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、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で終了します。
- 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、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で終了します。

#### 1.3.4 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・パッケージおよびベスト・プラクティス・パッケージと、6 か月または 12 か月利用可能な継続的ベスト・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、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で終了します。
- 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、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始から 395 日で終了します。

#### 1.3.5 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月 10 時間 (合計 120 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、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で終了します。

#### 1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on は、1 つの「モバイル・アプリケーション」への統合を提供するためにいずれかの Deployment and Analytics Service Engagement に追加できます。複数の Mobile App の統合が必要な場合には、このパーツの倍数で購入可能です。この「サービス」には、リモートで提供されるサービスが 48 時間含まれており、Mobile SDK セットアップを提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

#### 1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on は、1 つの固有のユース・ケースについて Replay の構成を提供するためにいずれかの Deployment and Analytics Service Engagement に追加できます。Replay SDK 構成、セッション Replay 構成、および Replay テクノロジー・ワークショップを含む、96 時間分のリ

モート・サービスを提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

### 1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement は、40 時間分のリモート・サービスを提供します。これには、カスタマー・エクスペリエンスの目標および機会の評価、Tealeaf CX on Cloud の使用の増加と評価の向上のためのロードマップ策定が含まれます。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

### 1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service は、16 時間分のリモート・サービスを提供します。これには、既知のサイト問題のリアルタイムでの事前モニタリング、ならびにアラートおよびトップ・ムーバー・レポートの作成などが含まれます。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

### 1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service は、40 時間分のリモート・サービスを提供します。ビジネスや IT の目標に合わせた改善に重点を置いています。また、事業影響に基づいて Web サイトの問題に優先順位を付け、プロアクティブな問題解決を提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

### 1.3.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service は、リモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、各使用許諾内で毎月 16 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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、ならびに事業影響分析が含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

### 1.3.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service は、リモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、各使用許諾内で毎月 40 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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、ならびに事業影響分析が含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

### 1.3.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service は、リモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、各使用許諾内で毎月 64 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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、リモートで提供されるパーソナライズされたサポート・サービスを毎月 10 時間提供します。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

### 1.3.14 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service は、リモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、各使用許諾内で毎月 10 時間のパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。Tealeaf CX on Cloud を支援するために技術連絡先とともにパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

## 2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、下記リンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・

サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

### 3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

#### 3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。)をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の SaaS サポートの概要 ([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

\*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

##### 3.1.1 除外事項

SLA は「Connectors」として指定された「クラウド・サービス」に対しては適用されません。

#### 3.2 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(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート処理など)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

### 4. 料金

#### 4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても(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・サーバーを通じて)「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。
- 「インタラクション」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 でのリクエストとレスポンスのペア(「ヒット」))であるかその他のレベルのいずれかで、「クラウド・サービス」によって取り込まれる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「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。

「超過分」についてパケット数量が記載されている場合、超過使用があった場合には、その超過使用をカバーするための総パケットの数に対して請求されます。

## 5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約（または同等のクラウド基本契約）については、<https://www.ibm.com/acs>に掲載されている条件を適用します。

### 5.1 イネープリング・ソフトウェア

「イネープリング・ソフトウェア」は、以下の条件で提供されます。

イネープリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件(ある場合)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

### 5.2 個人医療情報および規制コンテンツの取り扱いの禁止

「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。

「クラウド・サービス」は、Payment Card Industry (以下「PCI」といいます。)標準に準拠するよう設計されていないため、PCI情報の送信や保管に使用することはできません。

Akamaiのお客様はPCI情報付きのドメインを送信すべきではありません。

### 5.3 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、それぞれのIBM Tealeaf CX on Cloudソリューション内に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、ストレージ制限に従っ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。

### 5.4 データの利用

以下の条件は、当事者間の「クラウド・サービス」基本条件の「コンテンツおよびデータ保護」項に含まれる相反するいかなる規定にも優先します:IBMは、お客様の「クラウド・サービス」の利用によって生まれるお客様の「コンテンツ」に固有のものである結果(「洞察」)や、お客様を特定できる結果を利用したり開示したりしません。ただし、IBMは、「クラウド・サービス」を提供する過程で、データが個人データに該当しない形式となるように匿名化したうえで、「コンテンツ」および「コンテンツ」に由来するその他の情報(「洞察」を除きます。)を使用できます。IBMは、研究、テスト、およびオフライン開発の目的でのみ、このデータを使用します。