

## IBM Silverpop Engage

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」の受領者を意味します。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 Silverpop Engage は、オムニチャネル・マーケティングおよびリード・マネジメントをサポートする、クラウドを基盤としたデジタル・マーケティング・プラットフォームです。Silverpop Engage では、さまざまな情報源から収集されたお客様の顧客データおよび個人の行動情報を使用して、お客様に代わり、パーソナライズされた対話をリアルタイムで案内および主導します。

IBM Silverpop Engage サブスクリプションでは、以下の機能が提供されます。

- a. メッセージの作成および配信: Web ベースのエディターにより、ユーザーは、メッセージのコンテンツを作成し、編集することができます。リンク追跡、パーソナライゼーション、および動的コンテンツに対するポイント・アンド・クリック・アクセスを提供します。
- b. 高度なセグメント化: セグメント化機能により、ユーザーは、対象者の行動、プロフィール、または好みに関するデータに基づき、連絡先を絞ることができます。
- c. マルチチャネル・メッセージング: 電子メール、ソーシャル、Web およびモバイルを含むさまざまなチャネルを横断して、統合されたキャンペーン・メッセージングを送信します。Silverpop Engage には、パーソナライズされたエクスペリエンスを一貫性を保って伝えるため、お客様のタッチ・ポイントが統合された状態となるよう支援する機能が含まれています。
- d. 自動化キャンペーン: ビジュアル・キャンペーン・ビルダーを使用して、顧客と段階的にコミュニケーションを行う簡単なドリップ・マーケティングのキャンペーンから、複雑な複数のタッチ・ポイントが付随するキャンペーンまで、さまざまなマーケティング・プログラムを作成します。見込み顧客それぞれの独自のアクションに基づくナーチャリング・キャンペーンを使用して、見込み顧客が発掘されたり特定のアクションが実行されたとき、自動メッセージを送信します。
- e. スコアリング: 購買基準、属性データ、および Web サイト訪問などの行動、フォーム送信およびメッセージ対話、または最新性および頻度などの時間ベースの要素に基づいて、お客様の顧客および見込み顧客をランク付けします。対象者が一定のスコアに達した時に、マーケティング・オートメーションが、対象者を適切なフォローアップに誘導します。
- f. Web トラッキング: 対象者がお客様とどのようにオンラインで対話しているかをモニターし (例えば、計算機能、ライブ・チャット、およびソーシャル・ボタンの使用など)、次にこれらの行動情報を使用して、対象者をマーケティング・プログラムに誘導するか、または行動スコアリング・モデルの一部として位置付けます。
- g. ランディング・ページおよび Web フォーム: ランディング・ページおよび Web フォームを設計し、公開します。これにより、カスタム・ページを作成するために使用できる問い合わせ情報が取得されます。
- h. レポートニング: さまざまなマーケティング・チャネルを範囲に含む (電子メール・キャンペーン、ソーシャル・メディアおよびモバイルを含みます)、80 を超えるカスタマイズ可能なレポートを利用することができます。
- i. リレーショナル・テーブル: 購買、イベント参加、アクティビティなど、複数行のデータを保存して、1つのレコードにマッピングし、お客様の顧客の全体的な顧客像を提供します。このデータは、クエリー、セグメント化、動的コンテンツ、およびメッセージのパーソナライゼーションに利用することができます。
- j. B2B リード・マネジメント: 見込み顧客を管理および採点し、自動化機能の使用により見込み顧客を育成し購入に至るよう、お客様のマーケティングの取り組みを最大限に生かします。

- k. ソーシャル: 電子メールによるマーケティング・メッセージをソーシャル・ネットワーキングのサイト上で共有することができます。また、結果について詳細なレポートを作成し、電子メールの送信に連動して投稿するかまたは投稿のスケジュールを設定し、「友人に転送」の Web ページへのリンクを挿入するか、またはメッセージ本体に「友人に転送」フォームを含めることができます。
- l. アプリケーション・プログラミング・インターフェース (API): Silverpop Engage API Suite は、REST、SOAP、および XML プロトコルを通じてアクセス可能であり、標準的な Web プロトコル (HTTP POST、HTTPS、FTP、SFTP) およびファイル・フォーマット (XML、CSV、TSV、PSV) を使用しています。リアルタイムの要求および応答は、HTTP/HTTPS によって処理され、データのバッチ処理は FTP/SFTP により処理されます。

Silverpop Engage のサブスクリプションには、送信ドメインが 5 つ、カスタム・ブランドのホスト・ドメインが 1 つ、および環境が 10 個含まれています。1 年に 300 万通を超える電子メール・メッセージを送信すると確約をしているお客様は、専用のインターネット・プロトコル (IP) アドレスを受け取る資格があります。

## 1.1 オプションのサブスクリプション・オフリング

オプションのサブスクリプション・オフリングは、追加料金で利用することができます。

### a. IBM Silverpop Engage Transact

電子メール、Web フォーム、ランディング・ページ、またはテレセールスに含まれたトリガーにより生成される、リアルタイム、カスタム・ブランド、1 対 1 のトランザクション・メッセージを配信する機能を提供します。IBM Marketing Cloud Transact は、トランザクションまたはトリガーにより生成されるメッセージ (受け取り、通知、警告、訪問先リストなど) の独自のニーズに合わせて特別に設計された、専用の送信アーキテクチャーです。これは、現在メッセージをトリガーしている社内システムに接続することができます。1 つの IP アドレスおよびカスタム・ドメイン、リンクおよびメッセージ配信のトラッキング、バウンスおよび返信の管理、メッセージ配布とアクティビティのトラッキング、ならびに配信メトリックスが製品と共に提供されます。

- IBM Silverpop Engage - Database をサブスクライブするお客様は、IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages の使用許諾も取得しなければなりません。

### b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

Web ブラウザーを介した Silverpop Engage アカウントへのアクセス権を付与するための、ユーザーのユーザー名/パスワードの組み合わせに加えて、二次的なログオン要件としての認証コードの使用に対するサポート機能を提供します。

### c. IBM Silverpop Social Sign-in

企業が Web フォームを作成できるようにする機能を提供します。ここでは、手動でフォームのフィールドに記入することに代えて、ソーシャル・アイデンティティ登録のオプションが提供されます。Social Sign-In は、Janrain が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。Social Sign-in テクノロジーの使用は、Social Sign-In およびその基礎となる Janrain のテクノロジーの使用によりアクセスされる各ソーシャル・サイン・ネットワークの諸条件、およびそれらの可用性が適用されます。

### d. IBM Silverpop Inbox Monitoring

お客様は、複数の地域にわたって、大手のインターネット・サービス・プロバイダー (ISP) および Inbox プロバイダーに対する、一般のメール配信結果を測定することができます。

### e. IBM Silverpop Universal Behaviors

Silverpop Engage とその他のテクノロジーによるアプリケーションの間で、イベント・レベルの統合を提供します。これらのアプリケーションから収集された行動に関するイベントおよびデータは、Silverpop Engage 内に保存し、プログラム、スコアリング、およびクエリーなどの機能により活用することができます。既存の IBM 製品との統合の支援、追加的統合のための 3 つのデータ・ストリーム、および 180 日間のデータ保存が含まれます。

### f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History

IBM Silverpop Universal Behaviors について、追加で 180 日間のイベント・データ保存を提供します。これは、Universal Behavior について、標準的な 180 日間を超えるデータ保存が必要なお客様向けの、IBM Silverpop Universal Behavior に対するアドオンです。

- g. **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**  
IBM Silverpop Universal Behaviors に対して追加のデータ・ストリームを提供します。これは、無制限の、IBM が統合した製品データ・ストリームと、IBM Silverpop Universal Behaviors ベース・ライセンスで提供される第三者またはカスタムの 3 つの追加データ・ストリームのほかに追加のデータ・ストリームを必要とするお客様向けです。
- h. **IBM Silverpop Mobile Connector**  
Silverpop Engage とお客様が所有するモバイル・アプリケーションとの間で、システム・レベルの統合を提供します。この統合により、モバイル・アプリケーションから収集されたデータを Silverpop Engage 内に保存し、Engage の機能 (プログラムおよびクエリーなど) によりアクセスまたは使用できるようになります。また、Silverpop Engage のデータがモバイル・アプリケーション内で使用できるようになります。
- i. **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**  
Silverpop Engage (1 つの Org) と、以下のいずれか 1 つの Web 分析システムとの間の統合を提供します: IBM Digital Analytics または Adobe Omniture。
- j. **IBM Silverpop WebEx Integration**  
Cisco WebEx の 1 つのインスタンスと共に使用するための Engage 製品機能を提供します。この統合により、出席者のセッションとプロフィールに関するデータが Silverpop Engage Relational Table に毎日インポートされます。お客様は WebEx ライセンスを別途購入しなければなりません。
- k. **IBM Silverpop Citrix Integration**  
Citrix GoToWebinar、GoToMeeting、または GoToTraining の製品の 1 つのインスタンスと共に使用するための Engage 製品機能を提供します。この統合により、出席者のセッションとプロフィールに関するデータが Silverpop Engage Relational Table に毎日インポートされます。お客様は Citrix ライセンスを別途購入する必要があります。
- l. **IBM Silverpop Transact Magento Integration**  
Silverpop Transact のトランザクション電子メール・サービスにより Magento インスタンスで生成される、関連のあるトランザクション電子メールのルーティングを可能にします。Magento のライセンスも必要です。お客様はベンダーから別途それを購入しなければなりません。
- m. **IBM Silverpop CRM Integration**  
お客様は、市販されている Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM といったカスタマー・リレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと、Silverpop Engage の間のデータの同期を確立することができます。統合は、1 つの CRM システムのインスタンスと、1 つの Silverpop Engage データベースに制限されます。本オファリングには、Scribe との統合は含まれていません。そのタイプの統合が必要な場合には、IBM Silverpop CRM Integration with Scribe オファリングを使用する必要があります。
- n. **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**  
お客様は、市販されているカスタマー・リレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと Silverpop Engage との間のデータの同期を確立することができます。統合は、1 つの CRM システムのインスタンスと、1 つの Silverpop Engage データベースに制限されます。IBM Silverpop CRM Integration with Scribe は、Scribe が提供する第三者テクノロジーに依存するか、それが組み込まれています。
- o. **IBM Silverpop Additional IP Address**  
追加の IP アドレスの料金です。
- p. **IBM Silverpop Email Insights**  
お客様は複数のさまざまな電子メール・クライアント (Gmail、Outlook、iPhone および Android を含みますが、これらに限られません。) にわたってメールの外観をプレビューしたり、メール・リストにわたって電子メール・クライアントの使用状況を追跡してお客様が使用する特定のデバイスや電子メール・クライアントに基づいて電子メール・プログラムの最適化を促進したり、個々の電子メール受信者の設定済みデバイスを判断してこの設定に基づいたターゲットのコンテンツを送信したり、地理的位置情報、平均エンゲージメント時間、設定済みの電子メール・クライアントまたはデバイスなどの追加情報で受信者レベルの記録を自動的に更新したりできます。受信者がお客様からの電子メールを受信して開封する都度、「電子メール開封」が登録されます。お客様が、プ

レビュー用に電子メールのテンプレートを、さらにこの機能に送信するたび、「電子メール・プレビュー」が登録されます。Email Insights には、Litmus が提供するテクノロジー・コンポーネントが含まれています。

(1) Silverpop Email Insights – Bronze

1 か月当たり最大 10 の電子メール・プレビューと 10,000 の電子メール開封を提供

(2) Silverpop Email Insights – Silver

1 か月当たり最大 50 の電子メール・プレビューと 200,000 の電子メール開封を提供

(3) Silverpop Email Insights – Gold

1 か月当たり最大 500 の電子メール・プレビューと 2,000,000 の電子メール開封を提供

(4) Silverpop Email Insights – Platinum

1 か月当たり最大 1,000 の電子メール・プレビューと 5,000,000 の電子メール開封を提供

さらに、お客様が購入したパッケージで提供される電子メール・プレビューまたは電子メール開封の数を超える必要がある場合、IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview または IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens のいずれか該当するほうを購入することで、使用許諾される数量を増大することができます。

q. IBM Silverpop Mobile Engage

お客様は、スマートフォン・アプリケーションからデータを収集し、プッシュ通知を送信できます (iPhone、iPad および Android を含みますが、これらに限られません。)。この機能には、お客様のスマートフォン・アプリケーションとのエンゲージメントを促すアクションでパーソナライズされたプッシュ通知を送信する能力が含まれます。プッシュ通知を送信し、デバイスの登録とイベントの Silverpop への送信をアプリケーションに可能にさせる SDK が提供されます。

## 2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principals」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principals」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

本「クラウド・サービス」は、「米国 - EU 間のセーフハーバー」の認証を受けています。

## 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 を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、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」の申告に対する補償は、「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に関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・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。

### 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 (申告の対象である「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%	10%
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、申告の対象である「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 99.884% 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。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、別個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	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 事業上の重要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	<b>著しい事業影響</b> 利用中にサービスのフィーチャーまたは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	<b>軽度の事業影響</b> 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
4	<b>最小の事業影響</b> 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. **「アクセス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アクセス」とは、「クラウド・サービス」を使用するための権利です。お客様は、「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」を利用するために、1件の「アクセス」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. **「アドレス可能デバイス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アドレス可能デバイス」とは、「クラウド・サービス」によりアドレス指定可能なアプリケーションがインストールされるデバイスです。「クラウド・サービス」によりアドレス指定可能なアプリケーションの各インストールは、別個の「アドレス可能デバイス」としてカウントされます。お客様の「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」によってレポートされる「アドレス可能デバイス」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。
- c. **「アプリケーション・インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クラウド・サービス」に接続された「アプリケーション」の「インスタンス」ごとに、「アプリケーション・インスタンス」のエンタイトルメントが必要となります。「アプリケーション」に複数のコンポーネントが含まれており、各コンポーネントが、異なる目的を果たす、別々のユーザー・ベースである、「クラウド・サービス」に別々に接続されている、もしくは「クラウド・サービス」で別々に管理されているといった場合には、かかる各コンポーネントは、個別の「アプリケーション」とみなされます。さらに、「アプリケーション」のテスト、開発、ステージング、および実稼働の各環境は、それぞれが「アプリケーション」の個別の「インスタンス」とみなされ、それぞれについて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。1つの環境に含まれる「アプリケーション」の複数の「インスタンス」は、それぞれが「アプリケーション」の個別の「インスタンス」とみなされ、それぞれについて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「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」に接続された「アプリケーション・インスタンス」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。
- d. **「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いずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「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」へのアクセスを与えられた「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。
- e. **「デジタル・メッセージ」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「デジタル・メッセージ」は、「クラウド・サービス」が管理または処理する電子的なコミュニケーションです。お客様の「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」によって管理または処理される「デジタル・メッセージ」の総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。
- f. **「エンゲージメント」**は、「クラウド・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。
- g. **「イベント」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「イベント」のエンタイトルメントは、「クラウド・サービス」の使用に関連する特定のイベントの発生数に基づいています。「イベント」のエンタイトルメントは、当該「クラウド・サービス」に固有のもので、イベント種類は、別の「クラウド・サービス」またはイベント種類に対する他の「イベント」のエンタイトルメントと交換、置き換え、または集約することはできません。「取引文書」に定める課金期間

中に生じるあらゆるイベ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。

- h. **「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごと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. **「レピュテーション ID」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「レピュテーション ID」は、IP アドレスもしくはドメインまたはその両方の組み合わせであり、電子メールの到達率を向上させるために利用されます。「クラウド・サービス」内に作成するお客様の「レピュテーション ID」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。
- j. **「1000 データベース・レコード」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「データベース・レコード」は、1つのエンティティに関連し、1つの単位としてアクセス可能な、データベース内のフィールドの集合です。「1000 データベース・レコード」のエンタイトルメントはそれぞれ、1000 件の「データベース・レコード」に相当します。お客様は、お客様の「PoE」または「取引文書」に定められた課金期間中に「クラウド・サービス」で処理することができるよう「データベース・レコード」の総数をカバーするのに十分な「1000 データベース・レコード」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。

## 5.2 セットアップ料金およびオンデマンド料金

セットアップ料金は、「取引文書」に記載されます。セットアップ部分の初回のプロビジョニングに対してセットアップ料金が適用されます。「オンデマンド」オプションは、お客様がかかる「オンデマンド」オプションを採用した月に、「取引文書」に定められた料金で請求されます。

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup および IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**  
本サービスでは、IBM Silverpop Engage で提供される量を超えて、追加の「レピュテーション ID」を使用できるように「クラウド・サービス」環境が更新されます。
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**  
本サービスでは、特定の CRM インスタンスにおける 1つのインスタンスを、1つの Silverpop Engage データベースと統合できるように、「クラウド・サービス」の環境が更新されます。
- c. **IBM Silverpop Additional Environment Setup および IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup**  
本サービスは、お客様に Silverpop Engage の追加組織 (追加の企業または事業部門を追加するために通常、Engage に設定される独立した環境) を提供するものです。
- d. **IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services は、ユーザーが IBM Silverpop Engage を構成して利用できるように設計されたプロビジョニング・プロセス支援および製品コンサルティングの組み合わせです。このリモートで提供されるサービスは、最大 15 時間提供されますが、IBM Silverpop Engage の初回サブスクリプションが必要です。一連のリモート会議およびレコーディングされた web ベース学習セッションによって提供されるオンボーディング・プロセスを通してお客様を案内するオンボーディング・コンサルタントが割り当てられます。オンボーディング・サービスには、プロビジョニング・プロセス支援、構成およびセットアップ、製品コンサルティング、ならびに Q&A が含まれます。
- e. **IBM Silverpop Engage Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Onboarding Services は、ユーザーが IBM Silverpop Engage を構成して利用できるように設計されたプロビジョニング・プロセス支援および製品コンサルティングの組み合わせです。このリモートで提供されるサービスは、最大 30 時間提供されますが、IBM Silverpop Engage の初回サブスクリプションが必要です。一連のリモート会議およびレコーディングされた web ベース学習セッションによって提供されるオンボーディング・プロセスを通してお客様を案内するオンボーディング・コンサルタントが割り当てられます。オンボーディング・サービスには、プロビ

ジョニング・プロセス支援、構成およびセットアップ、製品コンサルティング、ならびに Q&A が含まれます。

f. **IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**

Silverpop Engage Mobile Onboarding Services は、「モバイル・プッシュ」機能を活用することを選択した Silverpop Engage の加入者向けのオプションのオフオファリングです。このオフオファリングでは、セットアップ、コンサルティング、初回のプッシュ通知実施、および受け入れテストなどの作業を含む、最大 35 時間のリモート・サービスを提供します。このオンボーディング・サービスは、IBM Marketing Cloud Standard および IBM Marketing Cloud B2B Standard の加入者も利用できます。

g. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup および IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup**

本サービスは、1 日完結の Silverpop Engage 研修を提供するものです。各日には、最大 8 時間の説明と練習 (複数回の短時間の休憩と 1 時間の昼食が含まれます。) が含まれます。アジェンダは、お客様が学びたいトピックをカバーできるように調整できます。この研修は、Web セミナー環境を通じて、または承認されている IBM 施設で提供されます。

h. **IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup および IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**

本サービスでは、お客様の施設で 1 日 8 時間の Silverpop Engage 研修が 1 回分提供されます。各日には、最大 8 時間の説明と練習 (複数回の短時間の休憩と 1 時間の昼食が含まれます。) が含まれます。アジェンダは、お客様が学びたいトピックをカバーできるように調整できます。出張費は含まれず、作業指示書 (SOW) を通して別途請求されることとなります。

i. **IBM Silverpop Fast Start Setup**

本サービスでは、契約を締結したばかりのお客様に対して Silverpop Engage へのリモートによる製品コンサルティングを最大 15 時間提供します。これは、初回のセットアップ、およびさまざまなテーマに関する定例会議を通じた広範囲なトレーニング・ガイダンスを提供します。このテーマには、プロビジョニング、デリバラビリティ/ランプアップ、初回のデータ・ロード、初回のメール送信、すぐに使えるレポート作成機能、およびお客様のニーズに最も適した、その他の高度な Silverpop Engage 機能が含まれます。時間は、Silverpop 環境の最初のセットアップから 90 日以内に使用するものとします。

j. **IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup**

本サービスでは、契約を締結したばかりのお客様に対して Silverpop Engage に関するリモートによる製品コンサルティングを最大 30 時間提供します。これは、初回のセットアップ、およびさまざまなテーマに関する定例会議を通じた広範囲なトレーニング・ガイダンスを提供します。このテーマには、プロビジョニング、デリバラビリティ/ランプアップ、初回のデータ・ロード、初回のメール送信、すぐに使えるレポート作成機能、およびお客様のニーズに最も適した、その他の高度な Silverpop Engage 機能が含まれます。プログラムの時間は、Silverpop 環境の最初のセットアップから 90 日以内に使用するものとします。

k. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**

本サービスでは、IBM Silverpop Engage ソリューションに関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイダンスを最大 300 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれます。本サービスでは、追加の 50 時間のリモート・マネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する Silverpop の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。



l. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイドンスを最大 150 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれます。本サービスでは、追加の 250 時間のリモート・マネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

m. **IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイドンスを最大 75 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 6 か月以内に使用しなければならないものとします。

n. **IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup**

本サービスでは、**IBM Silverpop Engage** に関する、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイドンスを最大 175 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

o. **IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup**

本サービスでは、**Silverpop Engage** について、リモートから実施される製品および技術に関するコンサルティング、ベスト・プラクティス、および推奨される用法に関するガイドンスを最大 300 時間提供します。これには、お客様との間で合意された、ディスカバリー、プロジェクト計画およびリソース計画の策定、コンサルテーション、統合計画および設計の策定、文書およびプロジェクトの管理が含まれる場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

p. **IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup**

本サービスでは、最大 50 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 6 か月以内に使用しなければならないものとします。

q. **IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup**

本サービスでは、最大 150 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメーリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する **Silverpop** の標準ターンアラウンドは、標準の単一メーリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

r. **IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup**

本サービスでは、最大 250 時間のリモートから実施されるマネージド・サービスが提供されます。これには、リストおよびメールリングのインポート、セグメント化管理、スコアリング・モデルの作成、アセット準備/構成、キャンペーンの展開、レポート作成およびその他お客様に代わって行う実稼働作業が含まれます。マネージド・サービスに対する Silverpop の標準ターンアラウンドは、標準の単一メールリング・イベントに対して 5 営業日です。一部の活動については、それよりも長めの実動サイクルが必要な場合があります。本サービスは、購入から 12 か月以内に使用しなければならないものとします。

s. **IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup および IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup**

本サービスでは、デリバビリティーの専門家との 1 時間の戦略コール、IBM Silverpop Engage で使用される 1 つの IP アドレスの増強を実行するための最大 25 時間のリモートで提供される 30 日間のマネージド・サービス、およびデリバビリティーの専門家との 1 時間の報告コールを提供します。重要度が低く、時間的制約のない電子メール (最大 2 件) が、レピュテーション構築の範囲に含まれます (自立型の HTML 対応のメールリング・コンテンツが必要)。本サービスでは、多くの外的要因に依存するため、ホワイトリストイングおよび IP 設定の成功についても保証するものではありません。

t. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services**

本サービスでは、最大 15 時間までのリモートで提供される製品コンサルティングが提供されます。これには、モバイル・アカウント・プロビジョニング、マーケティング担当者向けのモバイル・フィーチャー研修、開発者向けの最大 1 時間までの実装研修、電子メール、電話、またはミーティング・ベースの製品に関する Q&A が含まれます。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとします。

u. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services**

本サービスは以下を組み合わせ提供します。20 時間までの電子メールまたは電話による質疑応答、Android または iOS の通知サービスを使用する任意の 2 つのネイティブ・アプリケーションについて初回のプッシュ通知実装受け入れテスト、1 時間までのマーケティング担当者に対するリモート・コンソールの研修および開発者に対する実装の研修。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとします。

v. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

本サービスは以下を組み合わせ提供します。30 時間までの電子メールまたは電話による質疑応答、オプションとして週 30 分のミーティング、Android または iOS の通知サービスを使用する任意の 4 つのネイティブ・アプリケーションについて初回のプッシュ通知実装受け入れテスト、2 時間までのプッシュ通知キャンペーン戦略サービス、IBM Silverpop Engage Mobile と互換性のある IBM または第三者のソフトウェアを用いた 1 時間までのソフトウェア統合サポート。本サービスは、購入から 90 日以内に使用しなければならないものとします。

### 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、按分にて算定される場合があります。

### 5.4 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

「デジタル・メッセージ」の課金単位を持つ「クラウド・サービス」について、IBM は、お客様が注文する「デジタル・メッセージ」エンタイトルメントに対して選択された請求頻度に基づいてお客様に請求します。実際の使用を計測して、サブスクリプション期間中に最大 12 か月の課金期間の総計で実際のメッセージの使用が許諾されたメッセージの総数を超える場合には超過料金を支払う必要があります。

ひとたび総計に達すると、「POE」に記載された超過料金で各月の超過料金が後払いで請求されます。かかる超過料金は、基本の月次エンタイトルメント料金に加えて支払う必要があります。

サブスクリプション期間が 12 か月を超える場合、エンタイトルメントの総数は 12 か月の課金期間に基づくものとします。12 か月目の課金期間後に、この総数はゼロにリセットされます。次の 12 か月の課金期間に対する超過料金は、かかる 12 か月の課金期間の総計で実際のメッセージの使用が許諾されたメッセージの総数を超えるまで支払う必要はありません。

サブスクリプション期間が 12 か月未満の場合、または 12 か月に満たない期間がサブスクリプション期間に残っている場合、サブスクリプションにおいて残存する月次エンタイトルメントの数は使用が許諾されたメッセージの総数に対して使用されます。

ランプアップ期間を活用しているお客様については、各期間はサブスクリプション期間と同じ方法で取り扱われ、同じ原則が適用されます。

a. 例 1:

お客様は 12 か月のサブスクリプション期間を持っており、1 か月当たり 100 万「デジタル・メッセージ」を取得済みです。お客様が 12 か月間のサブスクリプション期間終了前に、1200 万を超える「デジタル・メッセージ」を送信する場合、お客様は翌月に超過した分の数量の料金を請求され、サブスクリプション期間が終了するまで、以降の月におけるすべての使用に対して後日請求されます。

b. 例 2:

お客様は 3 年間のサブスクリプション期間を持っており、1 か月当たり 100 万「デジタル・メッセージ」を取得済みです。お客様が最初の 12 か月の期間終了前に、1200 万を超えるメッセージを送信する場合、お客様は翌月に超過数量、および当該 12 か月の期間終了までのすべての使用に対して請求されます。各 12 か月の期間の終了時に、使用数はリセットされます。お客様が次の 12 か月間の期間終了前に、1200 万を超える「デジタル・メッセージ」を送信する場合、お客様は翌月に超過した分の数量の料金を請求され、使用数がリセットされるか、残存するサブスクリプション期間が終了するまで、以降の月におけるすべての使用に対して後日請求されます。

## 6. 継続サービスのサブスクリプション

### 6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

本サービスは、堅固な基礎とプラクティスを確立したいと考えている新興市場または中堅市場のセルフサービスのお客様向けです。本オファリングは、Silverpop コンサルタントと連携する 12 か月間のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンス向けです。このサービスは 1 か月あたり 4 時間を超えることはできません。

### 6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

本サービスは、電子メール・マーケティングの機能と専門知識を強化したいと考えている新興市場または中堅市場のセルフサービスのお客様向けです。本オファリングは、Silverpop コンサルタントと連携する 12 か月間のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンスと学習向けです。このサービスは 1 か月あたり 7 時間を超えることはできません。

### 6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

本サービスは、パートナーに Silverpop コンサルタントが提供します。その目的は、マーケティングの自動化に関する機能とプラクティスの採用を加速化する製品ガイダンスを提供することです。本オファリングは、お客様のプロジェクトに関してパートナーを支援するために割り振られた時間を含む 12 か月間のプログラムです。プロジェクト・ベースの作業向けではなく、Silverpop コンサルタントが促進する継続的な構造化ガイダンスと学習向けです。このサービスは年間 12 時間を超えることはできません。

### 6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

本サービスでは、電子メールまたは電話による、最大 15 時間 (年間合計) までの質疑応答を提供します。

### 6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

本サービスでは以下を組み合わせて提供します。電子メールまたは電話による最大 30 時間 (年間合計) までの質疑応答、年間最大 2 つまでのプッシュ通知実装受け入れテスト、最大 5 時間 (年間合計) までのコンソールの使用および全体的なプッシュ戦略を中心としたガイダンス。

## 6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

本サービスでは以下を組み合わせて提供します。電子メールまたは電話による最大 40 時間 (年間合計) までの質疑応答、年間最大 4 つまでのプッシュ通知実装受け入れテスト、サポート・チケットについて優先度に応じた応答、最大 2 時間 (年間合計) までの季節的マーケティング活動に関する助言サポート、最大 10 時間 (年間合計) までのコンソールの使用および全体的なプッシュ戦略を中心としたガイダンス、オプションとして、重要業績評価指標およびアプリケーション/プッシュ通知の短期あるいは長期の目標を取り扱う週 30 分間のミーティング。

## 7. 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か、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

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。

継続利用の場合は、「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。

## 8. イネープリング・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プリング・ソフトウェアが含まれます。

## 9. 共通事項

### 9.1 配布先リスト

お客様は、「クラウド・サービス」に付随する配布先リストで、電子メールの通信を、とりわけお客様から受信する目的でかかるリストに記載されることを許可していない個人が含まれるリストについては、お客様が当該個人と事業上または個人的な関係を既に持っている場合を除いて、使用しないものとします。アフィリエイト・マーケティング・プラクティスにより生成されたリストまたはデータの使用は、どの場合においても明確に禁止されています。お客様は、各メッセージに、有効なオプトアウトの仕組みを含める必要があります。

### 9.2 再販禁止

お客様は、IBM の書面による事前の同意を得ることなく、「クラウド・サービス」を再販してはならず、また、第三者 (お客様に代わって作業する従業員または従契約者を除きます。) に「クラウド・サービス」を提供しないものとします。

### 9.3 データの保存

「クラウド・サービス」の個別のデータ要素は、「クラウド・サービス」内で以下のとおり利用することができます。データベース (連絡先リスト) およびテンプレート – 最後の使用から 450 日間 (アクティブに使用されているデータベースおよびテンプレートは、サービスがアクティブの間は無期限に保持されます。); 電子メールのメッセージ、およびコンテンツ、ならびに電子メール・クリック追跡データ、未使用または非アクティブのデータベースおよびテンプレート – メッセージが送信された日付から 450 日間; 既知または認証済みの訪問者の Web トラッキング - 180 日間; 匿名訪問者の Web トラッキング - 30 日間 (ユーザーの身元が 30 日以内に判明した場合、記録は「既知または認証済み」に変換可能です。); Universal Behaviors – 180 日間 (以下「データ保存期間」といいます)。

これらのデータ要素は、「データ保存期間」の満了後、IBM のネットワークおよびシステムから削除することができます。またいかなる場合も、サブスクリプション期間が終了または満了してから 30 日後に、IBM は、これらのデータ要素のすべてのコピーおよびその他関連するお客様のデータを破棄することができます。お客様は、「クラウド・サービス」と関連する使用目的で提供されるすべてのコンテンツについて、バックアップ・コピーを保持するものとします。

## 9.4 第三者のコードに関する通知

本「クラウド・サービス」には、悪意のある目的で使うことができない、次のソフトウェアが含まれています。janrain4j\_1.1.0、JSON、JSON-lib-2.3、JDK15、flexjson、および packtag。

## 9.5 英語以外の言語バージョン

お客様は、「クラウド・サービス」の英語以外の言語バージョンへのアクセスおよび使用が、translations.com (ユーザー・インターフェースを翻訳するための第三者の技術パートナー) の機能性に依存する可能性があることを了承し、それに同意します。「クラウド・サービス」の英語以外の言語バージョンを使用する際、「クラウド・サービス」のユーザー・インターフェースは、お客様の要求でユーザー・インターフェースを翻訳することを目的とした「クラウド・サービス」専用の translations.com システムを通じて暗号化されていない「クラウド・サービス」のユーザー・インターフェース経由でアクセス可能なお客様データおよびコンテンツをパスできます。

## 9.6 インストラクター主導の研修セットアップ・サービス

「インストラクター主導の研修セットアップ・サービス」がお客様の施設で実行されるように設計されている場合、お客様は生徒の数に適した研修室を提供する責任を負います。これには、適切な数のコンセント、オーバーヘッド・プロジェクターおよびホワイトボード、フリップチャート、必要なシステムや環境への接続性 (必要に応じてインターネット接続を含みます。) が含まれます。

「インストラクター主導の研修セットアップ・サービス」が IBM の施設で実行される場合、お客様は、「研修セットアップ・サービス」の提供のために、IBM がグローバル・リソース (現地採用している非永住者および世界各国の担当者) を使用できることを理解し、了承します。

### 9.6.1 お客様の責任

IBM の成果は、以下に記載された義務のお客様による管理および遂行 (IBM に無償で提供) によって異なります。当該義務の遂行の遅延は、IBM が「研修セットアップ・サービス」を完了する能力に影響を及ぼす可能性があります。お客様は以下を行うものとします。

- a. IBM によって提供される場合を除き、研修場所の住所と教室の詳細を IBM に提供する。
- b. 該当する場合には、安全なアクセス、適したオフィス・スペース、消耗品、備品、インターネットへの高速接続、およびお客様の施設で作業する IBM の要員のためのその他の設備を提供する。
- c. IBM が設備を提供する場合を除き、お客様の敷地においては IBM が所有するすべてのハードウェアとソフトウェアのセキュア・ストレージに対して責任を負い、すべての教室が常時施錠されていることを確認する。