

## IBM Silverpop Engage

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 Silverpop Engage

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。IBM 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:** 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。

## 1.2 オプション・サービス

### 1.2.1 IBM Silverpop Engage Transact

IBM Silverpop Engage Transact は、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 をサブスクリップするお客様は、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。

### 1.2.2 IBM Silverpop Multi-Factor Authentication

IBM Silverpop Multi-Factor Authentication は、Web ブラウザーを介した Silverpop Engage アカウントへのアクセスを許可するために、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認証コードの使用をサポートする機能を提供します。

### 1.2.3 IBM Silverpop Social Sign-in

IBM Silverpop Social Sign-in は、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。

### 1.2.4 IBM Silverpop Inbox Monitoring

IBM Silverpop Inbox Monitoring により、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。

### 1.2.5 IBM Silverpop Universal Behaviors

IBM Silverpop Universal Behaviors は、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。IBM Silverpop Universal Behaviors のアドオンは以下のとおりです。

#### **a. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History は、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。

#### **b. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**

IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream は、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。

### **1.2.6 IBM Silverpop Mobile Connector**

IBM Silverpop Mobile Connector は、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。

### **1.2.7 IBM Silverpop Web Analytics Integration**

IBM Silverpop Web Analytics Integrations は、Silverpop Engage (1 つの Org) と、IBM Digital Analytics または Adobe Omniture のいずれかの Web 分析システムとの間の統合を提供します。

### **1.2.8 IBM Silverpop WebEx Integration**

IBM Silverpop WebEx Integration は、Cisco WebEx の 1 つのインスタンスと共に使用するための Silverpop 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。

### **1.2.9 IBM Silverpop Citrix Integration**

IBM Silverpop Citrix Integration は、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 Silverpop 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。

### **1.2.10 IBM Silverpop Transact Magento Integration**

IBM Silverpop Transact Magento Integration は、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。

### **1.2.11 IBM Silverpop CRM Integration**

IBM Silverpop CRM Integration により、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。

### **1.2.12 IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe により、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。

### 1.2.13 IBM Silverpop Additional IP Address

IBM Silverpop Additional IP Address は、追加の IP アドレスの料金です。

### 1.2.14 IBM Silverpop Email Insights

IBM Silverpop Email Insights により、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、メーリング・リスト全体について電子メール・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。

- a. **Silverpop Email Insights Bronze** は、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
- b. **Silverpop Email Insights Silver** は、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
- c. **Silverpop Email Insights Gold** は、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
- d. **Silverpop Email Insights Platinum** は、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。

### 1.2.15 IBM Silverpop Mobile Engage

IBM Silverpop Mobile Engage により、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。

## 1.3 アクセラレーション・サービス

### 1.3.1 IBM Silverpop Additional Domain Setup

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。

### 1.3.2 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。

### 1.3.3 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。

### 1.3.4 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。

### 1.3.5 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。

### 1.3.6 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リングです。このオフリングでは、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。

### 1.3.7 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、デリバビリティー/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。

### 1.3.8 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、デリバビリティー/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。

### 1.3.9 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。

### 1.3.10 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ダンスを最大 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、コンサルティング、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、リストおよびメールのインポート、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・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。

### 1.3.11 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ダンスを最大 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、コンサルティング、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。

### 1.3.12 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ダンスを最大 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、コンサルティング、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。

### 1.3.13 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、コンサルティング、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。

### 1.3.14 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、リストおよびメールのインポート、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・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。

### 1.3.15 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、リストおよびメールのインポート、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・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。

### 1.3.16 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

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。

### **1.3.17 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、(i) デリバビリティーの専門家との 1 時間の戦略コール、(ii) 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、(iii) 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、ホワイトリスティングおよび IP 設定の成功についても保証するものではありません。

### **1.3.18 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。

### **1.3.19 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。

### **1.3.20 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。

### **1.3.21 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。

### **1.3.22 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。

### **1.3.23 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 1 年あたり 12 時間を超えることはできません。

### 1.3.24 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。

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

本サービスでは以下を組み合わせ提供します。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。

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

本サービスでは以下を組み合わせ提供します。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。

## 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、以下のリンクの「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、対象となる処理活動、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。

### IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

### IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

## 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「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック ([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%
98.0% 未満	10%
97.0% 未満	20%

\*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。



## 3.2 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・プロセスなど)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。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「アクセス」とは、「クラウド・サービス」の機能にアクセスするための権利です。
- 「アドレス可能デバイス」とは、各アプリケーション・インストールが「クラウド・サービス」によってアドレス可能なデバイスです。
- 「アプリケーション・インスタンス」は、「クラウド・サービス」に接続されるか、「クラウド・サービス」に管理される、固有の名前を持つソフトウェア・アプリケーションのコピーです。複合環境(テスト、開発、ステージング、本番など)にある1つの「アプリケーション」、または単一環境にある1つのアプリケーションの複数インスタンスは、別個の「アプリケーション・インスタンス」とみなされます。
- 「デジタル・メッセージ」は、「クラウド・サービス」により管理または処理される電子的なコミュニケーションです。
- 「イベント」は、「クラウド・サービス」が処理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する、特定のイベントが1回発生することをいいます。「イベント」の使用許諾を取得する場合は、以下が1件の「イベント」としてカウントされます。
  - 「コンタクト」は、Social Audience 機能を通じた、対応するソーシャル・プラットフォームへの連絡先 ID の送信に関連する「イベント」です。
- 「レピュテーション ID」は、IP アドレスまたはドメインの組み合わせであり、「クラウド・サービス」に含まれる電子メールの到達率を向上させるために利用されます。
- 「データベース・レコード」は、1つのエンティティーに関連し、「クラウド・サービス」によって管理または処理される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。
- 「レガシー契約」は、「IBM SaaS」の使用許諾を取得する際の課金単位です。レガシー課金単位タイプは、IBM が現在販売を行っていないオファリングに関連するものです。ただし、IBM は、その裁量において、レガシー使用許諾タイプに基づいた特定バージョンの「IBM SaaS」(以下「レガシー SaaS」といいます。)を利用するための、お客様の既存の使用許諾を増やすことに同意する場合があります。「レガシー SaaS」オファリングは、「取引文書」に記載された「IBM SaaS」名称の「レガシー」の表記で特定できます。「レガシー SaaS」のお客様の使用許諾には、お客様が「レガシー SaaS」を利用する資格を最初に取得した際に適用された契約(以下「レガシー契約」といいます。)に定める課金単位条件が適用されます。いかなる場合も、「レガシー SaaS」を利用するお客様の権利が、「レガシー契約」の条件により「取引文書」に定める金額を超過して拡大すると解釈されることはなく、また、指定された「レガシー SaaS」の課金単位条件以外の条件が、当該「IBM SaaS」オファリングの利用に適用されるとみなされることもありません。

## 4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

## 5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約書 (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 検証

お客様は、i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を検証するために合理的に必要な記録、システム・ツールからの出力を保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断された使用許諾を、IBM のその時点で最新の料金ですみやかに注文して支払うほか、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の 2 年間有効に存続します。

### 5.2 イネーブリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」には以下の「イネーブリング・ソフトウェア」が含まれます。

- IBM Marketing Cloud – Mobile

### 5.3 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用することができない、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。

### 5.4 連絡先リスト

お客様は、「クラウド・サービス」に付随する連絡先リストで、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。

### 5.5 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。

### 5.6 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 (以下「データ保存期間」といいます。)

- 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 (実際に利用されているデータベースおよびテンプレートは、サービスが有効である間は無期限で保持されます)。
- メッセージ、メッセージで使用される付随データ (例: グラフィックス、写真、文書、およびテンプレート)、および電子メール・クリック・トラッキング・データ: メッセージの送信日から 450 日。
- 既知または認証済みの訪問者に対する Web トラッキング: 180 日
- 匿名の訪問者に対する Web トラッキング: 30 日 (ユーザーの ID が 30 日間以内に判明した場合、記録を「既知」に変換できます)。
- ユニバーサル行動: 180 日
- 電子メール・インサイト: 「データ保存期間」はお客様の分析キャンペーンの期間と一致

お客様は、規定の「データ保存期間」を調整できます。

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。

## 5.7 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必要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。

## 5.8 超過分

課金期間中のお客様の「IBM SaaS」の実際の利用が、「PoE」に記載される使用許諾の範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の規定に従い、その超過分について請求されます。

「デジタル・メッセージ」の課金単位を使用する「IBM SaaS」について、IBM は、お客様が注文する「デジタル・メッセージ」使用許諾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、基本の月次使用許諾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、使用許諾の総数は 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。

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。

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使用許諾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。

### 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、1,200 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 か月間の期間終了前に、1,200 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した分の数量、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、1,200 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。

## 5.9 レガシー・オフアリング

以下の「レガシー SaaS」 オフアリングは、お客様の「レガシー契約」で説明されています。

- Silverpop Agency Additional Environment
- Silverpop Agency DMP
- Silverpop Agency Gold Partner Program
- Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- Silverpop Agency Renewal Fee
- Silverpop Engage

以下の「IBM SaaS」 オフアリングに、これらの「SaaS 特定オフアリング条件」が適用されます。

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services
- IBM Silverpop Agency Email Marketing Environment

- IBM Silverpop Agency Essential Program
- IBM Silverpop Agency Marketing Automation Environment
- IBM Silverpop Agency Premium Program
- IBM Silverpop Agency Transact SMTP
- IBM Silverpop Agency Transact XML
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Bronze
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Copper
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Gold
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Platinum
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Silver
- IBM Silverpop eCommerce Optimization – Titanium
- IBM Silverpop Email Insights Titanium
- IBM Silverpop Microsoft CRM Integration
- IBM Silverpop Purchase Insights – Bronze
- IBM Silverpop Purchase Insights – Gold
- IBM Silverpop Purchase Insights – Platinum
- IBM Silverpop Purchase Insights – Silver
- IBM Silverpop Purchase Insights – Titanium
- IBM Silverpop Salesforce CRM Integration
- IBM Silverpop Salesforce Custom Object Sync
- IBM Silverpop Transact
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Bronze
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Gold
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Platinum
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Silver
- IBM Silverpop Windsor Circle Connector – Titanium
- IBM Silverpop Premier Support
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Database
- IBM Silverpop Standard Support for Engage – Message
- IBM Silverpop Additional User Seats
- IBM Silverpop Agency Essential Environment
- IBM Silverpop Agency Gold Partner Program Renewal
- IBM Silverpop B2B Pack – Bronze
- IBM Silverpop B2B Pack – Gold
- IBM Silverpop B2B Pack – Platinum
- IBM Silverpop B2B Pack – Silver
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Engage API
- IBM Silverpop EPiServer Integration
- IBM Silverpop Inbox Preview
- IBM Silverpop Inbox Preview Additional Org
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Bronze
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Silver
- IBM Silverpop Revenue Analytics – Gold

- IBM Silverpop Revenue Analytics – Platinum
- IBM Silverpop Survey
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Mobile Connector
- IBM Silverpop Universal Behaviors – Standard
- IBM Silverpop Visitor Insight
- IBM Silverpop BazaarVoice Integration
- IBM Silverpop Magento Plugin
- IBM Silverpop Managed Services Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop Custom Services Maintenance
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly Minimum Commitment
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Product Consulting Hours – Minimum Commitment
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation
- IBM Silverpop Engage
- IBM Silverpop Inbox Previews
- IBM Silverpop Survey Respondents
- IBM Silverpop Account Manager – Hourly
- IBM Silverpop Client Services Mailing Execution Fee-Rush
- IBM Silverpop Client Services Mailing Minimum Commitment
- IBM Silverpop eMarketing Strategy Consultant Hours
- IBM Silverpop Enterprise Services – Hourly
- IBM Silverpop Full Service Account Manager – Hours Minimum Commitment
- IBM Silverpop Mailing Campaign Rush Fee Overage per Hour
- IBM Silverpop Mailing Campaigns
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Per Mailing Additional Hours
- IBM Silverpop Mailing Campaigns Rush Fee per Mailing
- IBM Silverpop Managed Services – Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Rush Hourly
- IBM Silverpop Managed Services – Urgent Hourly
- IBM Silverpop Product Advisor – Hourly
- IBM Silverpop Product Consulting Hours
- IBM Silverpop Quarterly Reporting and Consultation

- IBM Silverpop Visitor Insight Additional Lookups
- IBM Marketing Cloud Social Audiences

## 6. オーバーライド条件

### 6.1 データの利用

両当事者間の「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」項にいかなる矛盾する規定があっても、以下の条件が優先します: 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 (以下「洞察」といいます。) 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、個人を特定する情報を削除し、追加情報を用いなければいかなる個人情報も特定の個人に結びつけることができないようにしたうえで、「クラウド・サービス」を提供する過程で、「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。