

IBM Silverpop Engage SMS

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 SMS は Silverpop Engage デジタル・マーケティング・プラットフォーム内のクラウド・ベースのテキスト・メッセージング機能であり、以下の機能を提供します。

- SMS がサポートされている、世界中のあらゆる国で Mobile Messaging Devices (つまり、SMS を通じて送信されたコンテンツを送信、受信、または表示できる無線デバイス) に SMS メッセージを送信する機能。
- SMS キャンペーン・ビルダーは、マーケティング担当者に使いやすいフレームワークおよびテンプレートを提供して、お客様の SMS 対話を構築できるようにします。
- Text to Join、Text for Info、Text to Vote、Text to Screen、または Text to Win に合わせて定義されたテンプレートを使用した、ドラッグ・アンド・ドロップ SMS キャンペーン
- 集計した SMS キャンペーン・データおよび個々のキャンペーン・レベルのデータを表示する、キャンペーン・レベルのレポート
- Silverpop SMS Gateway API を活用して第三者システムから SMS メッセージを送信する機能
- Silverpop Query Builder を使用して、次の SMS イベントの 1 つ以上を実行したユーザーを特定またはフィルタリングします。任意の SMS プログラムとの対話、SMS プログラムから送信されたメッセージ、任意のマルチステップ・プログラムとの対話。

1.1 IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCL-A)

この「クラウド・サービス」では、IBM Silverpop が所有し、複数の IBM Silverpop のお客様が、対象国の Mobile Messaging Devices を送信先または送信元としてテキスト・メッセージの送受信を行うのに使用する、標準の 10 桁の電話番号をお客様に提供します。

1.2 IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCL-A)

この「クラウド・サービス」では、対象のお客様だけが、対象国の Mobile Messaging Devices を送信先または送信元としてテキスト・メッセージの送受信を行うのに使用する、標準の 10 桁の電話番号をお客様に提供します。

1.3 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

この「クラウド・サービス」では、IBM Silverpop が所有し、複数の IBM Silverpop のお客様が、対象国の Mobile Messaging Devices を送信先または送信元としてテキスト・メッセージの送受信を行うのに使用する、特殊な短縮電話番号をお客様に提供します。

1.4 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X*)

この「クラウド・サービス」では、対象のお客様だけが、対象国の Mobile Messaging Devices を送信先または送信元としてテキスト・メッセージの送受信を行うのに使用する、特殊な短縮電話番号をお客様に提供します。

1.5 IBM Silverpop SMS National Long Code Message Volume (Group NLCMV-#)、IBM Silverpop SMS Shared Short Code Message Volume (Group SSCMV-#)、IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code Message Volume (Group DSCMV-#)、および IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Group ILCMV-#)

これらの「クラウド・サービス」オファリングは、IBM Silverpop Engage SMS を通じて送信された標準レート of テキスト・メッセージ(その後、無線通信事業者に受け渡されて Mobile Messaging Device へのデリバリーが試行される)、または無線通信業者を通じて Mobile Messaging Device から発信されて Silverpop Engage SMS アプリケーションで受信される標準レート of テキスト・メッセージです。160 文字を超える

SMS メッセージは IBM Silverpop により自動的に複数の 160 文字以下のメッセージに分割され、お客様は各メッセージに対して請求されます。

X* または #* の付いたオファリング名は、複数のオファリングがあることを示すもので、各オファリングは複数の国をまとめた異なるグループです。特定のグループにどの国が属しているのかを確認するには、以下のリンクを参照してください。 <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>

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 Principles」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。

IBM Silverpop Engage SMS は、mGage 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。mGage のセーフハーバー原則の遵守に関する状況は、<http://www.export.gov/safeharbor/> で確認できます。

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、以下のサービス・レベル・コミットメント(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。

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

「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	可用性クレジット (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	= 「契約月」における 98.884% の可用性につき 2% の 「可用性クレジット」
<hr/> 合計 43,200 分	

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	重大な事業影響/サービス・ダウン 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	著しい事業影響 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	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表れていないことを示す。	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. 「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、「証書 (PoE)」または「取引文書」に記載された課金期間中に、「クラウド・サービス」を利用するために 1 件の「アクセス」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。
- b. 「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」が管理または処理する「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。

- c. 「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。

5.2 セットアップ料金

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 SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS Basic Onboarding Services は、ユーザーが Silverpop SMS 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 時間のコンサルティングが提供されますが、Silverpop SMS 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・プロセスを通して組織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。

b. IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) および IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX*)

本サービスでは、SMS 機能で「クラウド・サービス」環境を更新します。IBM Silverpop のお客様ごとに、英数字を用いた固有のキーワードを選択して、それぞれのモバイル・メッセージを特定し、そのコードを同時に使用している他のものと区別する必要があります。

c. IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX*) および IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX*)

本サービスでは、SMS 機能で「クラウド・サービス」環境を更新します。IBM Silverpop のお客様ごとに、利用可能な数字のプールから 1 つのコードが無作為に割り振られます。

XX* の付いたオフリング名は、複数のオフリングがあることを示すもので、各オフリングは複数の国をまとめたグループです。特定のグループにどの国が属しているのかを確認するには、以下のリンクを参照してください。<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>

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. 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。

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。

8. 共通事項

8.1 モバイル・メッセージング固有の条件

a. IBM Silverpop International Long Code および IBM Silverpop Shared Short Code

同一コードを共有している IBM Silverpop のその他のお客様による作為または不作為はそのコードの可用性に悪影響を及ぼす場合があります。IBM Silverpop は、共有コードを同時に使用している IBM Silverpop の別のお客様の当該作為または不作為に起因した、共有コードに関連する「サービス」における中断について、お客様に責任を負わないものとします。

b. IBM Silverpop International Long Code、IBM Silverpop National Long Code、および IBM Silverpop Dedicated Short Code

Text to Win キャンペーンを実行する計画を立てているお客様は、無線通信事業者がコンテスト/懸賞の使用に合わせて構成し、その使用を承認したコードを所有する必要があります。お客様は、コンテスト/懸賞を実施する各国のコンプライアンスを確認する必要があります。

c. IBM Silverpop National Long Code および IBM Silverpop Dedicated Short Code

IBM Silverpop はお客様の代わりに、お客様が既に持っている可能性のあるコードを取得/移行して、お客様が特定の国における無線通信事業者のコードを使用して承認を得て、アクティブ化/移行を行

うのに必要な書類を提出します。IBM Silverpop はお客様に代わって標準のコード管理サービスを提供します。これには、お客様の代わりにコードの更新を通知し、処理することも含まれます。一部のキャンペーンは制限されるか、または実行前に無線通信事業者から追加の承認を得る必要がある場合があります。IBM はこれを達成するためにお客様および無線通信事業者と連携します。

無線通信事業者がコードのアクティブ化/移行を行うのに要する期間は一般的に、アクティブ化/移行のフォームが無線通信事業者に提出された時点から 8 週間から 12 週間です。実際の期間は異なる場合があります、無線通信事業者の独自の裁量によります。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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」内で以下のとおりに利用することができます。メッセージおよびコンテンツ、未使用または非アクティブのデータベース - 450 日間、および送信/受信されたメッセージの履歴 - 90 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、当該「期間」が終了または満了してから 30 日後に、IBM が、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。

8.5 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。

8.6 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。

9. お客様の表明および保証

お客様は以下を表明し、保証します。

- a. お客様が使用する配布リストには、通信を受け取る目的でかかるリストに追加されるための事前で明示の書面による許可および同意をしていない者が含まれていないこと。
- b. お客様が使用する配布リストには、SMS メッセージを受け取る目的でかかるリストに追加されるための事前で明示の書面による許可および同意をしていない者によって所有または使用される電話番号が含まれていないこと。
- c. お客様のすべてのメッセージには、各メッセージについて有効なオプトアウトの仕組みが含まれていること。

- d. お客様が伝送、送信、またはその他の方法で送信させるメッセージの各受信者は、すべての適用される制定法、法令、業界ガイドライン、およびプロビジョニング・プロセス中になされた適切なキャンペーン申請フォーム・コミットメントに従って、当該メッセージを受信するための事前で明示の書面またはその他の方法による同意を提供していること。
- e. 「クラウド・サービス」のお客様による使用は、すべての適用される規則、規制、指令、ステートメント、および「クラウド・サービス」に関連する実施のための規範 (例: Telephone Consumer Protection Act、Mobile Marketing Associations Consumers ベスト・プラクティス・ガイドライン、Cellular Telecommunications & Internet Association (CTIA) ガイドラインおよび契約、ならびに電話会社のコンテンツおよび使用標準 (要求に応じて入手可能な)) を遵守していること。

お客様は、以下に起因するか、または以下に関連する請求や損害について、IBM を防御 (IBM の単独の選択による)、または補償および免責します。(i) お客様による「クラウド・サービス」の使用、(ii) 本項の条件のお客様による違反、または (iii) お客様が IBM の代理人、当事者、共同事業者、パートナー、関連会社、代表者、従業員、雇用者、または受託者であると主張または請求する第三者によるメッセージの受信者またはお客様のメッセージの受信者。

IBM は、請求を防御するために合理的に必要な情報および支援をお客様に (お客様の費用で) 提供します。IBM による調査 (不完全かどうかに関係なく) または IBM が調査をしていないことによって、お客様から全てかつ完全な救済を得る IBM の権利や能力は制限されたり、その他の方法で影響を受けたりしないものとします。

9.2 情報および独立性

IBM は以下を行いません。

- a. 通常 IBM の排他的管理内にある情報やシステムへのアクセスをお客様に許可すること。
- b. お客様のメッセージの内容をレビューまたは承認すること。
- c. 配布リスト、顧客リスト、電話番号、またはお客様のメッセージを実際に受け取る者もしくは受け取る可能性のある者に関するその他の情報をお客様に提供すること。
- d. 所有権、使用、または有効性を判断するために電話番号を調査すること。
- e. 電話番号に電話を掛けること。および (f) すべての適用される制定法、法令、業界ガイドライン、およびプロビジョニング・プロセス中になされた適切なキャンペーン申請フォーム・コミットメントについて、お客様の遵守を監視すること。

お客様は IBM が以下を行うことを許可しません。

- a. 通常お客様の排他的管理内にある情報やシステムへアクセスすること。
- b. お客様のメッセージの内容を承認すること。
- c. 配布リスト、顧客リスト、電話番号、またはお客様のメッセージを実際に受け取る者もしくは受け取る可能性のある者に関するその他の情報をレビューまたは承認すること。
- d. 所有権、使用、または有効性を判断するために電話番号を調査すること。