

IBM Marketing 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

IBM Marketing Cloud は、顧客データや、分析からの洞察を活用し、関連性の他界クロスチャネルでの対話を自動化する、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。IBM Marketing Cloud は、以下のソリューション・ベースのパッケージおよびサービスを含んでおり、購入プロセスを簡素化するためにマーケティング担当者のニーズをマッピングします。

- IBM Marketing Cloud Essentials はマーケティング担当者に、ボリューム・ニーズの低減と共に、より高いコンバージョンが得られるようパーソナライズされたデジタル対話を提供する能力を提供します。
- IBM Marketing Cloud B2B Essentials はマーケティング担当者に、さらに小規模のデータベースと共に、リードを取り込み、リードに資格を付与し、リードを育てる能力を提供します。
- IBM Marketing Cloud Standard は、マーケティング担当者が顧客行動をよりよく理解し、より高いコンバージョンが得られるようパーソナライズされたメッセージの提供を支援します。
- IBM Marketing Cloud B2B Standard は、マーケティングをより販売につなげ収益を伸ばすために、マーケティング担当者が見込み顧客を捕え、絞り込み、育成することを支援します。
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning は、マーケティング、顧客関係、ファイナンスをアプリケーションで紐付けて管理し、マーケティング担当者が予算計画をたてることを支援します。
- IBM Marketing Cloud Enterprise は、IBM Marketing Cloud Standard の機能に基づき、サブスクリプションの数を追加して構成されています。
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise は、IBM Marketing Cloud B2B の機能に基づき、サブスクリプションの数を追加して構成されています。
- IBM Marketing Cloud Social Audiences は、有料ソーシャル・メディアを使用して顧客のターゲットを絞りこむ機能をマーケティング担当者に提供します。

1.1 IBM Marketing Cloud Essentials

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

- マーケティング・データベース: 包括的な顧客データを単一のソースに集約し、自動キャンペーンおよびパーソナライズされたコミュニケーションを推進するために、かかるデータを活用します。
- セグメンテーション: 行動データ、属性データ、プリファレンス・データなどを使用して、条件を抽出し、ターゲット・オーディエンスを絞り込みます。オプションとして、これらのセグメンテーション・クエリーをお客様のマーケティング戦略と統合し、非常に興味を引き、パーソナライズされたコンテンツをターゲット・セグメントへ提供します。
- コンテンツ・ビルダー: 直観的な Web ベースのエディターにより、お客様は、リンク追跡、パーソナライズ、動的コンテンツなどの機能を、ポイント・アンド・クリックの操作で利用し、アプリケーションのコンテンツを作成、編集できます。
- 動的コンテンツ: 直観的なポイント・アンド・クリック・インターフェースを使用して、各顧客に関連した固有のメッセージをメッセージ本文に作成します。
- A/B テスト: メールの件名、差出人名、メールのコンテンツなどをテスト送付し、どの要素が最もレスポンスが良いか、テスト結果を基に、対象者に効果の高いメールを送付します。
- 電子メール: 関連があり、興味を引く内容の電子メールを作成し、送付します。

- **モバイル・プッシュ:** モバイル・アプリケーション・データをマーケティング・データベースの豊富なプロフィール情報と結合することによって、パーソナライズされたメッセージを提供します。
- **ソーシャル共有:** Eメール・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・サイトに共有することを推進し、その共有に関する詳細なレポートを生成します。
- **プログレッシブ・フォーム:** 対象者が Web サイトまたはランディング・ページを訪問するたびに、異なる質問を表示するプログレッシブ web フォームによって、時間の経過とともに、フォーム入力 of 未完了を削減し、対象者のプロフィールを作り上げます。
- **デジタル行動トラッキング:** 計算機能、ライブ・チャット、およびソーシャル・ボタンなどの使用により、対象者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ます。これらのカスタム Web トラッキング・イベント行動を使用して、対象者をマーケティング・プログラムまたは行動スコアリング・モデルに誘導します。
- **ランディング・ページ:** ポイント・アンド・クリック・アクセスにより、キャンペーン固有のページやカスタムの Web フォームを作成します。
- **行動分析:** 傾向およびターゲットとするお客様セグメントを特定するためにメールの結果を利用します。そしてお客様セグメントを定義し、評価基準を選択し、クロス集計や表レポートを作成します。さらに、フィールドの追加・削除、評価基準の変更、およびカラムのソートや順位付けにより効果的な分析レポートを作成します。
- **キャンペーン・レポート:** 顧客に送付した電子メールについて集計および詳細なレポート情報を作成します。レポート評価基準には、開封、コンバージョン、リッチ・メディア、フォワードおよびクリックストリームによるデータ・アクセスが含まれます。
- **電子メール・インサイト:** 複数の異なるメール・クライアントに渡って、メールのルック・アンド・フィールをプレビューすることができます。また、顧客が使用するデバイスやメール・クライアントをトラッキングし、メール・プログラムの最適化を支援します。電子メール・インサイトには、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。
- **Journey Designer:** マーケティング担当者が協力してカスタマー・ジャーニー・マップを作成し、チーム内で共有できるようにするビジュアル設計ツールです。
- **Universal Behavior Exchange:** 顧客が IBM Marketing Cloud にデータを公開したり、統合された第三者アプリケーションのデータをサブスクライブできるようにする実現技術です。
- **IBM Marketing Cloud Orientation** は、IBM Marketing Cloud の基礎となる教育パッケージです。Customer Engagement Model の紹介とともに、Marketing Cloud の特色および機能の高いレベルの説明を提供します。オリエンテーション・パッケージは、Marketing Cloud の初回サブスクリプションに含まれ、必要なオンボーディング・サービスを開始するまでに完了する必要があります。これはセルフサービスのオフアリングとして提供され、ビデオおよび Web ベースのレコーディングを含みます。

本「クラウド・サービス」オフアリングのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 5人の「許可ユーザー」
- b. 10件のアクティブ・プログラム
- c. 1か月当たり5万件的「マーケティング・インタラクション」(1年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で60万件)
- d. 無制限の「データベース・レコード」
- e. 1つの組織
- f. 1か月当たり1万件的「電子メール・インサイト開封」
- g. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Essentials

IBM Marketing Cloud B2B Essentials はマーケティング担当者に、さらに小規模のデータベースと共に、リードを取り込み、リードに資格を付与し、リードを育てる能力を提供します。このオファリングは、サブスクリプションおよび従量課金制をベースとして利用することができます。この「クラウド・サービス」オファリングには、以下の機能が含まれます。

- IBM Marketing Cloud Essentials オファリングにあるすべての機能
- マーケティング・オートメーション
- 見込み顧客の育成: ビジュアル・キャンペーン・ビルダーによりマーケティング・キャンペーンを作成し、見込み顧客が設定した経路を通るかまたは特定の行為を行ったときに、自動メッセージを送付するか、または、育成プログラムに登録します。
- 単一スコアリング・モデル: 購買行動、統計データ、および Web サイト訪問やフォーム送信などの行動や、メッセージ対話などの要素を、最新性や頻度などの時間ベースで評価し、顧客および見込み顧客をランク付けします。マーケティング・オートメーションは、ランク付けに基づき、顧客および見込み顧客に対して、適切なフォローアップを実現します。
- カスタマー・リレーションシップ・マネージメント (CRM) 統合: Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM、および Sugar CRM をはじめとするサード・パーティーの CRM システムと統合します。

本「クラウド・サービス」オファリングのサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 5 人の「許可ユーザー」
- b. 10 件のアクティブ・プログラム
- c. 1 つのスコアリング・モデル
- d. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- e. 1 万件の「データベース・レコード」
- f. 1 つの組織
- g. 1 か月当たり 1 万件の「電子メール・インサイト開封」
- h. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「ユーザー」、「データベース・レコード」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.3 IBM Marketing Cloud Standard

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

- マーケティング・データベース: 包括的な顧客データを単一のソースに集約し、自動キャンペーンおよびパーソナライズされたコミュニケーションを推進するために、かかるデータを活用します。
- セグメンテーション: 行動データ、属性データ、プリファレンス・データなどを使用して、条件を抽出し、ターゲット・オーディエンスを絞り込みます。オプションとして、これらのセグメンテーション・クエリーをお客様のマーケティング戦略と統合し、非常に関心を引き、パーソナライズされたコンテンツをターゲット・セグメントへ提供します。
- コンテンツ・ビルダー: 直観的な Web ベースのエディターにより、お客様は、リンク追跡、パーソナライズ、動的コンテンツなどの機能を、ポイント・アンド・クリックの操作で利用し、アプリケーションのコンテンツを作成、編集できます。
- 動的コンテンツ: 直観的なポイント・アンド・クリック・インターフェースを使用して、各顧客に関連した固有のメッセージをメッセージ本文に作成します。
- A/B テスト: メールの件名、差出人名、メールのコンテンツなどをテスト送付し、どの要素が最もレスポンスが良いか、テスト結果を基に、対象者に効果の高いメールを送付します。
- 電子メール: 関連があり、関心を引く内容の電子メールを作成し、送付します。

- **モバイル・プッシュ:** モバイル・アプリケーション・データをマーケティング・データベースの豊富なプロフィール情報と結合することによって、パーソナライズされたメッセージを提供します。
- **ソーシャル共有:** Eメール・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・サイトに共有することを推進し、その共有に関する詳細なレポートを生成します。
- **プログレッシブ・フォーム:** 対象者が Web サイトまたはランディング・ページを訪問するたびに、異なる質問を表示するプログレッシブ web フォームによって、時間の経過とともに、フォーム入力 of 未完了を削減し、対象者のプロフィールを作り上げます。
- **デジタル行動トラッキング:** 計算機能、ライブ・チャット、およびソーシャル・ボタンなどの使用により、対象者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ます。これらのカスタム Web トラッキング・イベント行動を使用して、対象者をマーケティング・プログラムまたは行動スコアリング・モデルに誘導します。
- **ランディング・ページ:** ポイント・アンド・クリック・アクセスにより、キャンペーン固有のページやカスタムの Web フォームを作成します。
- **行動分析:** 傾向およびターゲットとするお客様セグメントを特定するためにメールの結果を利用します。そしてお客様セグメントを定義し、評価基準を選択し、クロス集計や表レポートを作成します。さらに、フィールドの追加・削除、評価基準の変更、およびカラムのソートや順位付けにより効果的な分析レポートを作成します。
- **キャンペーン・レポート:** 顧客に送付した電子メールについて集計および詳細なレポート情報を作成します。レポート評価基準には、開封、コンバージョン、リッチ・メディア、フォワードおよびクリックストリームによるデータ・アクセスが含まれます。
- **電子メール・インサイト:** 複数の異なるメール・クライアントに渡って、メールのルック・アンド・フィールをプレビューすることができます。また、顧客が使用するデバイスやメール・クライアントをトラッキングし、メール・プログラムの最適化を支援します。電子メール・インサイトには、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。
- **Journey Designer:** マーケティング担当者が協力してカスタマー・ジャーニー・マップを作成し、チーム内で共有できるようにするビジュアル設計ツールです。
- **Universal Behavior Exchange:** 顧客が IBM Marketing Cloud にデータを公開したり、統合された第三者アプリケーションのデータをサブスクライブできるようにする実現技術です。
- **Social Audiences:** ソーシャル・メディア・マーケティング用のアプリケーションで、顧客が特定のオーディエンスまたは類似のオーディエンスに対するマーケティングのために、特定のオーディエンスおよび関連する広告をソーシャル・メディア・ネットワークに送信できるようにします。
- **IBM Marketing Cloud Orientation** は、IBM Marketing Cloud の基礎となる教育パッケージです。Customer Engagement Model の紹介とともに、Marketing Cloud の特色および機能の高いレベルの説明を提供します。オリエンテーション・パッケージは、Marketing Cloud の初回サブスクリプションに含まれ、必要なオンボーディング・サービスを開始するまでに完了する必要があります。これはセルフサービスのオファリングとして提供され、ビデオおよび Web ベースのレコーディングを含みます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 組織ごとに 10 人の「許可ユーザー」
- b. 5 つの組織
- c. 20 件のアクティブ・プログラム
- d. 1 つのスコアリング・モデル
- e. 1 か月当たり 25 万件の「マーケティング・インタラクション」(1 年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で 300 万件)
- f. 無制限の「データベース・レコード」
- g. 1 か月当たり 5,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」

- h. 1 か月当たり 20 万件の「電子メール・インサイト開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.4 IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard サブスクリプションでは、以下の機能が提供されます。

- IBM Marketing Cloud Standard オファリングにあるすべての機能
- マーケティング・オートメーション
- 見込み顧客の育成: ビジュアル・キャンペーン・ビルダーによりマーケティング・キャンペーンを作成し、見込み顧客が設定した経路を通るかまたは特定の行為を行ったときに、自動メッセージを送付するか、または、育成プログラムに登録します。
- 単一スコアリング・モデル: 購買行動、統計データ、および Web サイト訪問やフォーム送信などの行動や、メッセージ対話などの要素を、最新性や頻度などの時間ベースで評価し、顧客および見込み顧客をランク付けします。マーケティング・オートメーションは、ランク付けに基づき、顧客および見込み顧客に対して、適切なフォローアップを実現します。
- カスタマー・リレーションシップ・マネージメント (CRM) 統合: Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM、および Sugar CRM をはじめとするサード・パーティーの CRM システムと統合します。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 組織ごとに 10 人の「許可ユーザー」
- b. 5 つの組織
- c. 20 件のアクティブ・プログラム
- d. 5 つのスコアリング・モデル
- e. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- f. 5 万件の「データベース・レコード」
- g. 1 か月当たり 5,000 件の「Social Audiences コンタクト・イベント」
- h. 1 か月当たり 20 万件の「電子メール・インサイト開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「ユーザー」、「データベース・レコード」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.5 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning は Allocadia (IBM の第三者パートナー) によって強化されており、スタンドアロン製品として、または Marketing Cloud Standard、Marketing B2B Standard、Marketing Cloud Enterprise、Marketing Cloud B2B Enterprise、IBM Silverpop Engage、もしくは IBM Campaign で使用するために購入することができます。機能には以下が含まれます。

- 計画: 企業戦略を調整し、投資収益率および収益影響を予測するために、計画を作成、共有します。
- 予算編成: 扱いにくく断片的な表計算ソフトを使用することなく、グローバルで、ローカルで、あるいは製品ビューで、どの通貨においてもグローバルな予算を作成、管理します。
- 効果測定: 計画および予算を CRM、財務およびマーケティング・データに連携し、支出を視覚化、分析、最適化することで、より賢明な意思決定が行えます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- 5人の「許可ユーザー」
- 1つのコネクター

お客様が基本サービスで提供される数を超えて「許可ユーザー」を追加する必要がある場合、**IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users** を購入することができます。お客様が基本サービスでコネクターを追加する必要がある場合、**IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector** を購入することができます。

1.6 IBM Marketing Cloud Enterprise

このパッケージは、**Standard** パッケージで提供されている機能で構成されています。**Enterprise** パッケージには、**Allocadia** によって強化された計画および予算編成機能の使用許諾が含まれます。また顧客関係管理 (CRM) の機能も備えています。加入者には、**Enterprise** パッケージに含まれる追加の「許可ユーザー」に加えて、プログラム自動化、スコアリング、および **Email Insights** の使用量の増加が認められます。加入者には、**Enterprise** パッケージの一部として、追加の「マーケティング・インタラクション」が認められます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 組織ごとに 20 人の「許可ユーザー」
- b. 10 の組織
- c. 無制限のアクティブ・プログラム
- d. 無制限の「データベース・レコード」
- e. 1 か月当たり 75 万件的「マーケティング・インタラクション」(1 年間に使用できる「マーケティング・インタラクション」は合計で 900 万件)
- f. 1 か月当たり 25,000 件の「**Social Audiences** コンタクト・イベント」
- g. 無制限の「スコアリング・モデル」
- h. 1 か月当たり 40 万件的「電子メール・インサイト開封」
- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「ユーザー」、「マーケティング・インタラクション」、および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.7 IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

このパッケージは、**B2B Standard** パッケージで提供されている機能で構成されています。**B2B Enterprise** パッケージには、**Allocadia** によって強化された計画および予算編成機能の使用許諾が含まれます。加入者には、**B2B Enterprise** パッケージに含まれる追加の「許可ユーザー」に加えて、プログラム自動化、スコアリング、および **Email Insights** の使用量の増加が認められます。加入者には、**B2B Enterprise** パッケージの一部として、追加の「データベース・レコード」が認められます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- a. 20 人の「許可ユーザー」
- b. 10 の組織
- c. 無制限のアクティブ・プログラム
- d. 無制限の「マーケティング・インタラクション」
- e. 10 万件的「データベース・レコード」
- f. 1 か月当たり 25,000 件の「**Social Audiences** コンタクト・イベント」
- g. 無制限の「スコアリング・モデル」
- h. 1 か月当たり 40 万件的「電子メール・インサイト開封」

- i. 無制限の電子メール・プレビュー。お客様が、プレビュー用に電子メールのテンプレートを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。

お客様は、「データベース・レコード」および「電子メール・インサイト開封」の追加数量を購入することもできます。

1.8 IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences は、有料ソーシャル・メディアを使用して顧客のターゲットを絞りこむ機能をマーケティング担当者に提供します。Marketing Cloud packages – Standard、B2B Standard、Enterprise または B2B Enterprise を購入するお客様には、「Social Audiences」の使用数量の資格が付与されます。「Social Audiences」は、単独の製品として購入することもできます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- IBM Marketing Cloud Standard パッケージのいずれかを購入したお客様: 1 か月当たり 5,000 の「コンタクト・イベント」
- IBM Marketing Cloud Enterprise パッケージのいずれかを購入したお客様: 1 か月当たり 25,000 の「コンタクト・イベント」
- IBM Marketing Cloud のサブスクリプション・オファリングとは別個に「Social Audiences」のオファリングを購入するお客様は、「コンタクト・イベント」を 5,000、25,000、10 万、25 万、50 万、100 万、200 万、または 500 万のいずれかの数量で購入することを選択できます。

1.9 オプション機能

1.9.1 IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Essentials、IBM Marketing Cloud B2B Essentials、IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Enterprise、および IBM Marketing Cloud B2B Enterprise の加入者に以下の機能を提供します。Duplicate Message Send により、IBM Marketing Cloud のお客様は、規制、コンプライアンス、監査、またはその他の追跡目的のために、それぞれの顧客に送信されるパーソナライズされたメッセージの正確なコピーを受け取ることができます。Duplicate Message Send は現在、電子メールにのみ適用されます。本オファリングはサブスクリプションとして利用可能であり、無制限の複製メッセージ送信を提供します。

1.9.2 IBM Marketing Cloud Unlimited Scoring

IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Essentials、および IBM Marketing Cloud B2B Essentials の加入者に以下の機能を提供します。Unlimited Scoring では、お客様の IBM Marketing Cloud パッケージに含まれるものを上回る追加的なスコアリング・モデルを追加する能力を提供します。追加的なスコアリング・モデルは、IBM Marketing Cloud のプロビジョニング・チームを通じ、必要に応じて要求できます。追加的なモデルは、スコアリング機能のもっとも効率的な使用に基づく特定の数で、お客様の必要に応じて、展開されます。

1.9.3 IBM Marketing Cloud Unlimited Programs

IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud B2B Standard、IBM Marketing Cloud Essentials、および IBM Marketing Cloud B2B Essentials の加入者に以下の機能を提供します。Unlimited Programs では、お客様の IBM Marketing Cloud パッケージに含まれるものを上回る追加的なアクティブ・プログラムを追加する能力を提供します。追加的なアクティブ・プログラムは、IBM Marketing Cloud のプロビジョニング・チームを通じ、必要に応じて要求できます。追加的なプログラムは、プログラム機能の効率的な使用に基づく特定の数で、お客様の必要に応じて、展開されます。

1.9.4 IBM Marketing Cloud Additional IP Address

追加の IP アドレスの年間料金です。

1.9.5 IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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 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。

1.9.6 IBM Marketing Cloud CRM Integration

お客様は、市販されている Salesforce.com、Microsoft Dynamics CRM といったクライアント・リレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと、IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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 Marketing Cloud CRM Integration with Scribe オファリングを使用する必要があります。

1.9.7 IBM Marketing Cloud CRM Integration with Scribe

お客様は、市販されているリレーションシップ・マネジメント (CRM) システムと IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud データベースに制限されます。IBM Marketing Cloud 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。

1.9.8 IBM Marketing Cloud 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。

1.9.9 IBM Marketing Cloud Multi-Factor Authentication

Web ブラウザーを介した IBM Marketing Cloud 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。

1.9.10 IBM Marketing Cloud Transact Magento Integration

IBM Marketing Cloud 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。

1.9.11 IBM Marketing Cloud Web Analytics Integrations

IBM Marketing Cloud (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。

1.9.12 IBM Marketing Cloud WebEx Integration

Cisco WebEx の1つのインスタンスと共に使用するための IBM Marketing Cloud 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 IBM Marketing Cloud 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。

1.9.13 IBM Marketing Cloud Transact – Database

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。

1.10 セットアップ・サービス・オファリング

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services

Marketing Cloud Standard オファリングでユーザーがオファリングを構成し、利用できるように設計されたプロビジョニングおよびトレーニ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、Marketing Cloud 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、構成およびセットアップ、トレーニングならびに Q&A が含まれます。

- **IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Services**
IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning オファリングでユーザーがオファリングを構成し、利用できるように設計されたトレーニング・サービスです。このリモートで提供されるサービスには、IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Planning Additional Users オファリングの購入が必要です。拡張レポートやカスタム・ダッシュボードを使用する際、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を通してお客様を案内するトレーニング・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、構成およびセットアップ、トレーニングならびに Q&A が含まれます。
- **IBM Marketing Cloud Onboarding Services**
Marketing Cloud Enterprise パッケージでユーザーがオファリングを構成し、利用できるように設計されたプロビジョニングおよびトレーニ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・パッケージは、最大 30 時間提供されますが、Marketing Cloud Enterprise 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、構成およびセットアップ、トレーニングならびに Q&A が含まれます。
- **IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services**
Mobile Push 機能を活用することを選択した IBM Marketing Cloud の加入者向けのオプションのオファリングです。このオファリングでは、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、Standard および B2B Standard の加入者も利用できます。
- **IBM Marketing Cloud のインストラクター主導の研修 (Web セミナー / IBM 施設)**
1 日完結の IBM Marketing Cloud 研修を提供します。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。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。
- **IBM Marketing Cloud のインストラクター主導の研修 (オンサイト) セットアップ**
お客様の施設で 1 日 8 時間の IBM Marketing Cloud 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。
- **IBM Marketing Cloud Additional Domain サービス**
IBM Marketing Cloud で提供される量を超えて、追加の「レピュテーション ID」を使用することができるよう「クラウド・サービス」環境を更新します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「クラウド・サービス」に関するデータのセキュリティーおよびプライバシーの原則 (<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ます。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 を合理的に支援し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月額料金の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 (「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% – 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、「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 = 42,150分 <hr style="width: 50%; margin: 0 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	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」は、「クラウド・サービス」を利用する権利です。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」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. **「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、直接または間接を問わず何らかの方法により(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)「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。
- c. **「コネクション」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「コネクション」とは、「クラウド・サービス」に対するデータベース、アプリケーション、サーバー、またはその他のタイプのデバイスのリンクまたは関連付けです。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」に接続しているか、または接続する「コネクション」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。
- d. **「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。
- 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、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。
- 「イベント」のエンタイトルメントを取得する場合は、以下が1件の「イベント」としてカウントされます。
- (1) マーケティング・インタラクション
「マーケティング・インタラクション」は、インバウンドまたはアウトバウンドのタッチ・ポイント/通信です。これらの通信の例には、電子メール・メッセージ、モバイル・プッシュ、デバイス・アプリケーションのメッセージ、ブラウザでのコンテンツ表示、ソーシャル・インプレッション、およびアド・ターゲットがあります。これらは、匿名もしくは既知の訪問者または顧客に関連付けることができます。
 - (2) 電子メール・インサイト開封
「電子メール・インサイト開封」は、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、登録されます。
 - (3) コンタクト
「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。
- g. **「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。お客様の「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」の各「インスタンス」のため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

初回の1回限りのセットアップ料金は、「取引文書」に規定された料金および支払条件で規定されます。選択した「クラウド・サービス」基本オファリングに基づいて、対応する必須セットアップ・サービスは、選択された「クラウド・サービス」オファリングをお客様が使用するためにプロビジョニングします。利用可能なセットアップ・サービスは以下のとおりです。

- IBM Marketing Cloud Basic Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services

IBM Marketing Cloud - Budget and Expense Additional Users に対する「許可ユーザー」のためのエンタイトルメントを注文すると、以下のセットアップ・サービスについて、「取引文書」で規定される料金および支払条件で課金されます。

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Services

全時間数を使用したか否かに関わらず、セットアップ・サービスはすべて、「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。

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。

ひとたび総計に達すると、「PoE」に記載された超過料率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か月の課金期間における実際のメッセージの使用が、かかる期間において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「サブスクリプション期間」が残り12か月未満となった場合、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、全体として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、IBM Marketing Cloud Additional Userに基づく10の追加「許可ユーザー」についてエンタイトルメントを取得済みです。お客様が12か月間の「サブスクリプション期間」終了前に、10を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過数の数について請求され、以降の月におけるすべての使用について、「サブスクリプション期間」が終了するまでの間、別途請求されます。

b. 例 2:

お客様は3年の「サブスクリプション期間」を持っており、IBM Marketing Cloud Additional User エンタイトルメントに基づく10の追加「許可ユーザー」についてエンタイトルメントを取得済みです。お客様が最初の12か月の期間終了前に、10を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過数について請求され、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、10を超えて「許可ユーザー」を有効にした場合、お客様は翌月に超過数について請求されます。また、使用数がリセットされるか、または残存する「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別途請求されます。

5.5 従量課金制

お客様は、従量課金制に基づいて、1,000「イベント」ごとに課金される IBM Marketing Cloud Essentials、IBM Marketing Cloud Standard、IBM Marketing Cloud Social Audiences、および IBM Marketing Cloud Enterprise、10,000「データベース・レコード」単位で課金される IBM Marketing Cloud B2B Essentials、IBM Marketing Cloud B2B Standard および IBM Marketing Cloud B2B Enterprise、ならびに 100,000「イベント」単位で課金される IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens を使用することができます。お客様は、各月に使用した「イベント」または「データベース・レコード」（該当する場合）の数について、「取引文書」に規定される料金で課金されます。

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。

継続利用の場合には、「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。

8. 共通事項

8.1 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、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。

8.2 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。

8.3 モバイル・プッシュ通知

モバイル・プッシュ通知に関連する「マーケティング・インタラクション」イベントには、シンプル・プッシュ通知、シンプル・プッシュ・インアプリ通知、リッチ通知、およびインボックス通知があります。シンプル・プッシュ通知、シンプル・プッシュ・インアプリ通知、およびリッチ通知は、送信の時点で、デバイスごとに1件の「マーケティング・インタラクション」としてカウントされます。インボックス通知は、送信先のアプリキーごとに1件の「マーケティング・インタラクション」としてカウントされます。

モバイル・プッシュ通知に関連する「マーケティング・インタラクション」の算出には、モバイル・プッシュ通知の停止が選択されているデバイスに対して送信されたモバイル・プッシュ通知の数、およびアプリケーションのアンインストール後にデバイスに対して送信されたモバイル・プッシュ通知の数を含めるものとします。IBM は、通常 Apple および Google のフィードバック・サービスを使用し、アンインストールを根拠として送信されるプッシュ通知を更新します。お客様は、プッシュ通知を含めて、「マーケティング・インタラクション」のサブスクリプションの数量を決定する責任を負います。

8.4 Duplicate Message Send

Duplicate Message Send は、組織レベルで有効化される追加のサブスクリプション・フィーチャーです。サブスクライブする側のお客様はこのフィーチャーのオンとオフを切り替えることができます。重複メッセージを受け取るためにお客様が入力した電子メール・アドレスは、BCC アドレスとして入力され、電子メールのお客様の受信者には表示されません。重複メッセージのお客様の受信者は変更可能です。

重複電子メールを BCC の電子メール・アドレスに送信できない場合、IBM は重複電子メールを再送信できません。

8.5 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。

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。

8.7 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。

8.8 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。

8.8.1 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。