

IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights は、IBM eCommerce プラットフォーム (WebSphere Commerce V8 または WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud サービス) のビジネス・ユーザーが分析データおよびビジネス・データに基づいて、さらに適切に、より多くの情報に基づいて判断するのを助けるソリューションです。Commerce Insights は、それぞれのストア・カタログやオンライン・サイトの範囲で Web 分析データ、在庫データ、販売計画データのビューをユーザーに提供します。Commerce Insights によりビジネス・ユーザーは、IBM eCommerce プラットフォームでそれぞれのマーチャンダイジング戦略を実行するために直接行動を起こすことができます。

IBM Commerce Insights は、データ・フィードとファイル・アップロードのオプションを、以下を含む異なるデータ・ソースに対して提供します。

- WebSphere Commerce または Commerce on Cloud のオーサリング・インスタンスからの製品およびカテゴリ情報のフィード
- 在庫システムからの在庫データに対するフィード
- 製品およびカテゴリに対する販売計画データ用のファイル・アップロード
- IBM Digital Analytics からの Web 分析データ

IBM Commerce Insights には IBM Digital Analytics のコンポーネントが含まれます。IBM Digital Analytics は、お客様が自身の Web サイトの訪問者による対話を追跡し、収集されたデータに基づいてレポートおよび主要業績評価指標 (KPI) を提供することを可能にするソリューションです。データは「サーバー・コール」を介して「クラウド・サービス」のために収集されます。「サーバー・コール」とは、1つの「クライアント ID」で追跡対象の訪問者によって開始されたタグ付きイベントの結果として、「クラウド・サービス」に渡され、「クラウド・サービス」によって処理されるデータをいいます。このタグ付きデータは、その後「クラウド・サービス」によって処理され、Commerce Insights のユーザー・インターフェースを介して利用可能となるレポートを生成します。このレポートは訪問者の行動を理解するのに役立ちます。

IBM Digital Analytics サービスについて、お客様に追加料金を請求することなく、10 を超えない適切な数の「クライアント ID」がお客様に提供されます。10 の「クライアント ID」を個々の独立した ID にすることができます。または、マルチサイト環境では、10 の「クライアント ID」をグローバルな親 ID および子 ID の組み合わせにすることができます (この場合、子 ID をグローバルな親 ID にロールアップして集約レポートを作成します)。

IBM Commerce Insights に含まれる IBM Digital Analytics のコンポーネントは、各サイト/「クライアント ID」に対してデータ収集と保存を提供します。未加工のデータから生成されたベスト・プラクティスのレポートで構成される、保存された「標準レポート・データ」は、お客様のセットアップなしで、毎日夜間に自動処理されます。「クラウド・サービス」では、お客様の「標準レポート」は 27 か月間、保存されます。

お客様は、サイトのタグ付けに IBM Digital Analytics Digital Data Exchange を利用することを選べます。Digital Data Exchange は、お客様に Web サイトおよびモバイル・ページ・タグの構成および導入のための単一のインターフェースを提供するソリューションです。Digital Data Exchange により、お客様はお客様の Web サイトまたはモバイル・サイトに導入する IBM タグおよび IBM ビジネス・パートナー・タグを管理することが可能になります。Digital Data Exchange ユーザー・インターフェースは、タグの実行を決定する一連の規則に基づいて、ユーザーにページ・タグおよびページ・グループを定義する機能を提供し、タグ付けプロセスの直接制御を提供します。Digital Data Exchange のお客様は、複数の環境に対し、

IBM タグ、IBM ビジネス・パートナー・タグおよびカスタムの JavaScript または独自のコードに関する現在および過去の導入を管理することができます。

1.1 オプションのアドオン

IBM Commerce Insights for Watson Analytics は、オプションのアドオン・ソリューションで、これを使用することによりビジネス・ユーザーは、IBM Watson Analytics のドリルダウンおよび視覚化のためのすぐに利用できる一貫したデータを手に入れます。Commerce Insights for Watson Analytics は、IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service から入手した Web 分析データを変換して、お客様の代わりに、お客様の IBM Watson Analytics サービスへのデータ・ロードを自動化します。

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service は、データ・フィード構成とアクティベーション・モジュールを提供して、「クラウド・サービス」で利用可能なお客様の未加工のデータを含む、毎日のデータ・エクスポートを直接指定しスケジュール設定できるようにします。データ・エクスポートの結果は、前日の各「訪問者」のページ閲覧、製品閲覧、ショッピング、注文、登録、およびその他追跡された行動に関する詳細な情報を含む所定のフォーマットによる、複数のファイル(お客様が選択したもの)で構成されます。IBM Digital Analytics Import ユーザー・インターフェースの使用は、Digital Data Feed インポート・モジュールを構成するために提供されています。

IBM Watson Analytics Personal Edition または IBM Watson Analytics Professional Edition のサブスクリプションは別個に購入しなければなりません。

2. セキュリティの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<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 に合理的な支援を行わ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問題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」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

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	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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
< 95.0%	10%

*「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」が合計 500 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 予定外の「ダウンタイム」500 分 = 42,700 分 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の可用性につき 5% 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」に対する「テクニカル・サポート」が電子メール、電話およびオンライン・チケット・システムで提供されます。IBM は、「テクニカル・サポート」の連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。「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、個別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 事業上の重大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 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

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
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. 「**アクティブ・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。「アクティブ・ユーザー」は、何らかの手段により直接または間接に（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・サーバーを介して）「クラウド・サービス」にアクセスする特定の個人をいいます。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」にアクセスした「アクティブ・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。

本「クラウド・サービス」において、「クラウド・サービス」の複数のテナント・インスタンスがプロビジョニングされた場合、「クラウド・サービス」の各テナント・インスタンスに対して別個の「アクティブ・ユーザー」エンタイトルメントが必要となります。

- b. 「**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「証書 (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することが可能な「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。

5.2 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。

5.3 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。

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のか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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。

継続使用の場合は、「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。