

IBM Watson Commerce Insights

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

IBM Watson Commerce Insights は、オンライン・マーチャンダイジングおよびオムニチャネル・マーチャンダイジングを担当するビジネス・ユーザー向けの重要な洞察を使用して、お客様が分析とビジネス・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。

Watson Commerce Insights では、以下の e コマース・プラットフォームやデータ・ソースと統合して洞察を得ることができます。

プラットフォームには現在以下が含まれます。

- IBM Digital Commerce or IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 以降
- サード・パーティーの e コマース・プラットフォーム – 追加的な統合が必要

データ・ソースには以下が含まれます。

- IBM Digital Commerce もしくは IBM WebSphere Commerce またはその他の e コマース・ソースからの製品およびカテゴリ情報のフィード
- IBM Digital Analytics、Google Analytics、または Adobe Analytics からの Web 分析データ
- 在庫システムからの在庫データ
- コスト・ソースからのコスト・データ
- 製品およびカテゴリに対する販売計画データ

さらに、「クラウド・サービス」では、以下に各オファリングについて定める 1 か月当たりの上限まで、お客様の企業内で使用されるオムニチャネル取引ソースから、完了した取引注文の「オーダー・ライン」(「オムニチャネル注文データ」)を取り込むことができます。これらの「オーダー・ライン」の上限を超える「オムニチャネル注文データ」を取り込む場合は、以下に記載された IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines のアドオンを購入することが必要になります。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

本「クラウド・サービス」は、以下の機能を提供します。

- a. シーズン内オムニチャネル・ビジネス・ビュー
- b. ビジネス・ユーザーの業務手順に沿った分析 (e-コマース・ストア・ビューなど)
- c. 事前構成済みのデータ・ソース
- d. 比較 (将来と過去) やランキングの表示のためにすぐに使用できるビューなどによる業務支援
- e. カテゴリ配列条件などのアクション自動化
- f. 「オムニチャネル注文データ」の上限: 1 か月あたり、250 万の「オーダー・ライン」

1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

本「クラウド・サービス」は、以下の機能を提供します。

- a. Watson Commerce Insights Monitor のすべての機能
- b. 注意が必要な通常と異なるビジネス条件 (収益、マージン) を示す通知、およびそれを裏付ける証拠と推奨される措置

- c. 「オムニチャネル注文データ」の上限: 1 か月あたり、1250 万の「オーダー・ライン」

1.2 オプション・サービス

以下の「アドオン」が IBM Watson Commerce Insights Monitor または IBM Watson Commerce Insights Learn のいずれについても購入できます。

1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

このアドオンに対する各権利付与により、上記の該当するオフリングの上限を超えて、「オムニチャネル注文データ」の 1 か月あたり 10 万の追加の「オーダー・ライン」の取り込みが可能になります。

1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

Watson Commerce Insights Analyzer アドオンには、IBM Watson Analytics Professional に対するアクセスおよびその使用が含まれ、「クラウド・サービス」から Watson Analytics Professional へのお客様の Web アナリティクス・データのデータ・ロード（「ロード対象のアナリティクス・データ」）を自動化します。

Watson Analytics Professional は、以下の機能のすべてが組み込まれたマルチユーザー環境です。

- a. .xls、.xlsx、.csv のファイル、サポートされるクラウド・サービス、またはサポートされるリレーショナル・データベース管理システム (RBDMS) から 10,000,000 行以下および 500 列以下のデータをロードします。
- b. 100 GB の合計ストレージ
- c. シングル・テナント (ただし、データ・ストレージには、クラウド環境へロード済みのソース・ファイルおよびアプリケーション内で作成済みのコンテンツが含まれます。)
- d. IBM Cognos Analytics レポートへの接続
- e. PPT ファイル形式でエクスポートします。
- f. インフォグラフィック
- g. テンプレート
- h. DropBox、Box、および Microsoft OneDrive への接続

Watson Analytics Professional は「クラウド・サービス」をサポートするものとしてのみ使用することができ、さらに、使用できるデータは「ロード対象のアナリティクス・データ」と Analytics Exchange から追加される「ロード対象のアナリティクス・データ」を拡張するお客様の追加データのみで制限されます。さらに、この Watson Commerce Insights Analyzer アドオンに基づく「クラウド・サービス」をサポートするものとして Watson Analytics Professional の使用については禁止されている「Twitter コンテンツ」に対するアクセスおよびその使用は除外されています。

1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

IBM Watson Commerce Insights Analyzer の月額サブスクリプションに対するアドオンとして提供される本「クラウド・サービス」の権利付与ごとに、IBM Watson Analytics Professional オフリングの条件に基づき許可される 100GB の上限を超えて、コンテンツに対する 50 GB の追加ストレージが提供されます。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

このセットアップ・サービスは、IBM Watson Commerce Insights の技術的および業務上のロールアウト計画の策定に関連するスタートアップ・アクティビティに対して、最大 8 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。IBM は、お客様と共に IBM Watson Commerce Insights の機能、および利用可能なデータ統合の可能性を検討します。IBM は、順次、複数のサイトの更新に拡大される可能性がある、ロールアウト・プロジェクト計画の策定についてお客様を支援します。ロールアウト計画には、お客様の環境に対して適切かつ可能な場合、データ統合、ビジネス・ツールによるデータ閲覧、カスタマー・エクスペリエンスにおけるデータ閲覧、接続された e-コマース・プラットフォームで取られるアクションを含めることができます。

このセットアップ・サービスの購入には追加料金が発生します。また「クラウド・サービス」と共に購入することが必要です。このリモートから提供されるセットアップ・サービスは、お客様の「取引文書」に記載のとおり「エンゲージメント」ごとに購入されます。時間数のすべてが使用されたか否かにかかわらず、本サービスは、お客様にロールアウト計画のソフトコピーが引き渡され、確認がなされた時点で完了したものとみなされます。

1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

このオプションのセットアップ・サービスは、IBM Watson Commerce Insights の技術的なロールアウト計画の実行に関連するスタートアップ・アクティビティに対して、最大 40 時間のリモート・コンサルティング時間を提供します。お客様、「システム・インテグレーター」(お客様が任命している場合)、および IBM に割り当てられた作業と共に、ロールアウト計画全体を実行するためのガイダンスがお客様に提供されます。IBM が実行する作業については、お客様が、将来適用されるどのような変更についても維持および更新を行なえるように、お客様または「システム・インテグレーター」(お客様が任命している場合)に対するナレッジ・トランスファーが提供されます。IBM は、最初に購入される時間数がロールアウト計画を実行するために十分であることを保証しません。

このリモートから提供されるセットアップ・サービスは、お客様の「取引文書」に記載のとおり「エンゲージメント」ごとに購入されます。時間数のすべてが使用されたか否かにかかわらず、本サービスは、契約された時間数の範囲内で、共同で計画され、割り当てられた技術的作業が実施された時点で完了したものとみなされます。

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。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAA084C1D9D5D44>

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) 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%
95.0% 未満	10%

*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。
- 「ギガバイト」(「GB」)とは、「クラウド・サービス」によって処理されるか、「クラウド・サービス」において使用、保管、または構成される 2 の 30 乗バイトのデータとして定義されます。
- 「オーダー・ライン」は「クラウド・サービス」で管理または処理される注文書の行項目を意味します。

5. 追加条件

2019年1月1日より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 テスト・アカウントの使用許諾範囲

要求による IBM の同意に基づき、実稼働前の開発目的およびテスト目的で、IBM はお客様に「クラウド・サービス」の別個のインスタンスへのアクセス (以下「テスト・アカウント」といいます。) を提供することがあります。「テスト・アカウント」は以下の条件に基づいて提供されます。

「クラウド・サービス」のお客様は、実稼働を開始する前にお客様の e-コマース・サイトとの統合をテストするために、「クラウド・サービス」の「テスト・アカウント」を1つ要求することができます。お客様は、開発目的およびテスト目的でのみ (機能および統合のテストを含み、これらに限定されます)、「テスト・アカウント」を使用でき、実稼働目的で「テスト・アカウント」を使用することはできません。「テスト・アカウント」は、最大3人の「許可ユーザー」による使用 (追加料金なし) に制限されます。

IBM は、「テスト・アカウント」を、サポートの義務を負わず、特定物として「現状有姿」で「テスト・アカウント」を提供し、権原の保証、第三者の権利の非侵害または非抵触、ならびに商品性および特定目的適合性に関する黙示の保証を含むがこれに限らない、明示もしくは黙示のいかなる保証もしません。お客様は、「テスト・アカウント」を使用できなくなった場合に起こりうるデータの損失を回避するため、予防措置を講じなければなりません。

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。