

IBM Customer Experience Analytics

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、契約を結ぶ当事者、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、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition (以下「Basics Edition」といいます。)は、モバイル・アプリケーションのプラクティショナーが各種ガイダンスにより Customer Experience Analytics のコア・フィーチャーの振る舞いや使いやすさに関する機能を自分で実装できるように設計されています。月次サブスクリプションで使用可能なこのエディションには以下が含まれます。

- 最大 100,000 の「CX イベント」
- 最大 5 人の「許可ユーザー」に対する使用許諾
- 12 か月間の行動レポート・データの保存
- 2 日間のセッション再生の保存
- 30 日間のユーザビリティ・データの保存
- 「サポート」フォーラムへのアクセスの許可

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition データセンターの可用性

Basics Edition データセンターは EU 内に所在しています。お客様が (使用可能になった) Basics Edition データセンターの変更を希望する場合、お客様は新規使用許諾を入手し、それらの構成の移行に対して全責任を負います。Basics Edition データをデータセンター間で移行できません。

1.1.2 Basics Edition の除外事項

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition のサブスクリプションでは、以下のリソースおよびサービスが除外されます。

- 「サービス・レベル・アグリーメント」(「3. サービス・レベル・アグリーメント」で参照)
- 「テクニカル・サポート」(「4. テクニカル・サポート」で参照)
- セットアップ、1 か月に満たない期間、および超過料金 (「5. エンタイトルメントおよび課金情報」で参照)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard (以下「Standard エディション」といいます。)は、お客様がオムニチャネル・ジャーニー (それぞれの訪問者がさまざまなデバイス、チャネル、および接点にわたって体験するもの) を視覚化できるようにするソリューションです。「クラウド・サービス」は以下の 3 つの主要機能で構成されます。

- デジタル分析は、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を提供できるようにします。データは、1 つの「エンティティ 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」のために収集されます。このタグ付きデータは、その後サービスによって処理され、「クラウド・サービス」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。
- 行動およびユーザビリティ分析は、取得され、「クラウド・サービス」に送信されるアプリケーション間の対話、デバイス情報、およびユーザー・コンテキストなどのデータから、行動およびユーザビリティの問題を分析することにより、お客様が訪問者のエクスペリエンスを理解し、改善できるよう支援します。

- ジャーニー分析は、デジタル分析、行動分析およびユーザビリティ・アナリティクスにおけるイベントからデータを収集します。これらのイベントには、IBM Universal Behavior Exchange API を通じてアクセスします。その他の「クラウド・サービス」の外部イベントは、お客様が、IBM Universal Behavior Exchange にデータを接続すれば、レポートで利用できるようになります。ジャーニー分析は、IBM Universal Behavior Exchange から受信したイベントおよび対象者のデータを処理して、「クラウド・サービス」のダッシュボード、ビューおよびジャーニー・レポートを作成します。

「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 Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- 各データの保持使用許諾の期間は以下のとおり: Web 分析レポート・データは 800 日間、行動レポート・データは 460 日間、セッション・リプレイは 7 日間、およびユーザビリティ・データは 30 日間。

1.2.1 「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 の評価に基づき、デジタル分析のニーズを満たすために、50 の「クライアント ID」がお客様に提供されます。50 を超える追加の「クライアント ID」は、追加料金の対象となります。
- 以下の 5 つの異なる業種に合わせて作成できるデジタル分析レポート・セット。コンテンツ業、コンテンツ/コマース業、金融サービス業、旅行業、または小売業。これらのレポートはさらに、すぐに利用できるレポートのさまざまなビューにカスタマイズすることができます。お客様は、収集されたデジタル分析データに照らして、新規のレポートを作成するために特別レポートを作成できます。
- 「クライアント ID」ごとに、4 つのバックワード・マーケティング属性ウィンドウ。お客様は、3 つのウィンドウの設定(ウィンドウ期間および属性論理)を調整することができますが、1 つは、期間を 1 日とするラストクリック属性論理に固定されています。
- 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Benchmark (該当する場合)
- 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (該当する場合)
- Category Definition File、Enterprise Products Report および Forecast Metrics の標準的なデータ・インポート・モジュールを備えた IBM Digital Analytics Import (該当する場合)
- 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Export (該当する場合)
- 「クライアント ID」ごとに規定通りの IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support 移行料金が適用される場合があります。
- 「クライアント ID」ごとに保存された「レポート・データ」には、「クラウド・サービス」が処理する標準レポートおよび指定された特別レポートおよびダッシュボードが含まれます。「クラウド・サービス」では、お客様の「Explore レポート」は 27 か月間、保存されます。このレポートのロールオフはまた、カスタム・レポート・ビューにも影響を与えます。注: 「トップライン」メトリックに適用される「トップライン・メトリック」のデータおよびセグメントは、「サブスクリプション期間」の間、保存されます。

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs for digital analytics functionality

IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs for digital analytics functionality – お客様には、非実稼働環境におけるテストを目的として 1 つの「クライアント ID」が提供されます(「テスト・クライアント ID」といいます)。お客様は、「テクニカル・サポート」(cm_support@us.ibm.com) に連絡を取ることで、お客様 1 社ごとに合計で 10 を上限として、追加の「テスト・クライアント ID」を要求することができます。「テスト・クライアント ID」は、1 日あたり 100,000 の「サーバー・コール」に制限されます。IBM は、1 日に 100,000 を超える「サーバー・コール」を受信した場合は、直ちに「テスト・クライアント ID」でのデータの収集を停止することができます。「テスト・クライアント ID」は、テストのみを目的としているため、有効化される機能は限定され、これらの ID のために収集され、処理されるデータの保存は、最大 5 週間保持されます。お客様は、IBM Customer Experience Analytics を介して、「テスト・クライアント ID」データのレポートにアクセスすることができます。「テスト・クライアント ID」レポートでは、

訪問者の登録データは利用できません。次のいずれかが発生した場合は、テスト・レポートは無効化され、すべてのテスト・データは削除されます。(a) 連続する 30 日間にわたって、「テスト・クライアント ID」にログインするユーザーがいなかった、または (b) 連続する 30 日間にわたって、「テスト・クライアント ID」にデータが一切送信されなかった。使用されないまま 6 か月間が経過した場合は、「テスト・クライアント ID」は完全に削除されます。

直前の「サブスクリプション期間」が IBM Digital Analytics SD の対象であった IBM Digital Analytics のサブスクリイパーは、(a) お客様の IBM Customer Experience Analytics サブスクリプションの満了もしくは終了、または (b) IBM Digital Analytics オファリングの IBM による営業活動終了のいずれか早く到来する時点まで、IBM Digital Analytics SD の下で提供される標準の IBM Digital Analytics フィーチャーへの継続アクセスを得られます。この継続アクセスは、既存の IBM Digital Analytics ユーザー・インターフェースを通じて提供されます。明示的なアドオン・サービス・パーツを介して追加の Explore Report Credits、Digital Analytics Report Segments、または Attribution Windows に対する最新のサブスクリプション使用許諾を持っていたお客様は、(a) お客様の IBM Customer Experience Analytics サブスクリプションの満了もしくは終了、または (b) IBM Digital Analytics オファリングの IBM による営業活動終了のいずれか早く到来する時点まで、同一使用許諾レベルにあるフィーチャーへの継続アクセスを得られます。具体的には、追加の Report Segments および Attribution Windows は IBM Digital Analytics ユーザー・インターフェースにそれまで同様にアクセスすることができ、お客様は IBM Customer Experience Analytics ユーザー・インターフェースからユーザー定義レポートを数に制限なく作成できます。

お客様が Customer Experience Analytics 契約更新に保持することを選んだ、以前にライセンス交付された Digital Analytics アドオン・サービス (例: Digital Recommendations、LIVEmail、Digital Data Feed、その他) は別個の使用許諾として保持されますが、中断なく継続し、実装に関する変更を必要としません。

IBM Universal Behavior Exchange は、IBM Customer Experience Analytics の技術上の前提条件です。新規ユーザーは、オンライン登録フォーム (<https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>) によりアクセス登録ができます。

1.3 オプション機能

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension では、延長期間中、保存されたデータ要素を保持するオプションがお客様に提供されます。Session Replay Data Retention Extension は、基本の IBM Customer Experience Analytics のセッション・リプレイ・データの 7 日間の保存に追加して、以下の単位で利用可能です。

- 追加の 7 日間
- 追加の 14 日間
- 追加の 21 日間
- 追加の 49 日間
- 追加の 77 日間
- 追加の 105 日間

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

IBM Digital Analytics Suite サブスクリプションには、IBM LIVEmail、IBM Lifecycle、IBM Digital Data Feed、および IBM Multichannel Analytics へのアクセスが含まれます。

a. IBM LIVEmail

お客様が、訪問者のセグメントを作成し、ターゲット層を定めた電子メール・キャンペーンを実行するために、認定された電子メール・サービス・プロバイダー (以下「ESP」といいます。) のリストにそれらのセグメントをプッシュすることができるソリューションです。

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

このソリューションは、長期間 (最大 400 日) にわたって、サイトの「訪問者」が主要なサイト・エンゲージメントのマイルストーンに到達したか否かを評価するレポート機能をお客様に提供します。

c. IBM Digital Data Feed

本サービスでは、IBM Digital Analytics Export アプリケーション内に配置される、データ・フィード設定および起動モジュールが提供されます。本サービスによりお客様は、「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なります。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 (IBM Digital Analytics Export のユーザー・インターフェースでお客様が選択) で構成されます。

d. IBM Digital Analytics Multichannel

本サービスでは、以下の3つの、追加的なデータ・インポート・ソリューションが提供されます。

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import。「クライアント ID」ごとに付与される「Data Extensions」のインポート数は、お客様の「PoE」または「取引文書」に定められます。

1.4 継続サービス

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service は、リモートで提供されるサブスクリプション・サービスで、各使用許諾内で毎月 10 時間のパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。Customer Experience Analytics を支援するために技術連絡先とともにパーソナライズされたサポート・サービスを提供します。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスは、Customer Experience Analytics サブスクリプションと同時に終了します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティー対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、個人データが含まれるコンテンツを処理することができます。お客様は、本「クラウド・サービス」ではセンシティブ個人データや追加の規制要件の対象となるデータを保護するための機能が提供されないことを認識しています。お客様は、IBM がコンテンツに含まれているデータのタイプを把握していないこと、および「クラウド・サービス」の適合性や適用中のセキュリティー保護に関して評価を行えないことに同意します。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティー機能が実装されています。

- ユーザーのブラウザまたはモバイル・デバイスから「クラウド・サービス」へ転送中のデータの暗号化
- 「クラウド・サービス」内での保存データの暗号化
- ブラウザーまたはアプリケーションに取り込んだ時点で個人データや機密データをブロックするための機器をお客様が備える能力
- IBM Customer Experience Analytics 内のサーバー・サイドをブロックまたはマスキングするための機器をお客様が備える能力
- 強力な企業パスワード規則
- 「クラウド・サービス」からお客様が指定する場所へ転送中のエクスポート・データの暗号化
- 「クラウド・サービス」内に取り込まれたり、保存されたりすることから個人データまたは機密データをお客様がブロックする能力

- 目に見える状態から個人データ・ポイント (IP アドレスなど) を「クラウド・サービス」がマスクする能力

「クラウド・サービス」では、IBM ネットワークと IBM Customer Experience Analytics との間のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化を行います。「クラウド・サービス」では、データ伝送が待機中の静止時に、コンテンツを暗号化します。

本「クラウド・サービス」は、IBM プライバシー・シールド認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国に在るデータセンターでホストすることを選択した場合に、IBM の「Privacy Shield Privacy Policy」 (http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html に掲載) が適用されます。

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」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを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・チケットを記録するものとします。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するものとします。

「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 営業日以内に提出するものとします。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ーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・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 12 分の 1 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 (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)
< 99.9%	2%
< 98%	5%
< 97%	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、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 = 42,700 分	= 「契約月」における 98.8% 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・サポートは、電子メール、オンライン・サポート・システム、電話、チャット、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。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、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」に記載された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- a. **「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」の利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。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に発生するすべての「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。

本「クラウド・サービス」では、「イベント」は、「カスタマー・エクスペリエンス・イベント (CX イベント)」です。「CX イベント」は、お客様に関連して「現時点」で認識されるイベントで、「クラウド・サービス」の統一的な測定要素の役割を果たします。「CX イベント」は、発生「時点」を定義する、時間のディメンションの値に関連する事実とみなすことができます(日時スタンプでない場合は、通常最低でも日付になります)。「Standard エディション」向けの「CX イベント」

ント」には、「ジャーニー・イベント」、「行動イベント」または「デジタル・イベント」の3つのタイプがあります。

- (1) 「ジャーニー・イベント」は、マーケティング・インタラクションまたはAPIを介して「クラウド・サービス」が直接受信したイベントで、一意の「エンティティID」、日時スタンプ、または名前/説明が付随します。100万の「CXイベント」は、400万の「ジャーニー・イベント」に相当します。
- (2) 1つの「行動イベント」とは、ネットワーク・レベル(例えば、HTTPまたはHTTPSでのリクエストとレスポンスのペアである「ヒット」)であるかその他のレベルのいずれかで、「クラウド・サービス」によって取り込まれるアプリケーションとのデジタル・インタラクションをいいます。100万の「CXイベント」は、100万の「行動イベント」に相当します。
- (3) 1つの「デジタル・イベント」は、1つの「サーバー・コール」と定義されます。「ミリオン・サーバー・コール(MSC)」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「サーバー・コール」とは、1つの「エンティティ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。異なる「エンティティID」によって処理される「サーバー・コール」は、固有の「エンティティID」ごとに、固有の「サーバー・コール」としてカウントされます。「エンティティID」は、「クラウド・サービス」内のデータへのアクセス権を分離もしくは制御、またはその両方を行います。このデータには、1つまたはそれ以上のお客様のWebサイトからの処理済みデータが含まれることがあります。100万の「CXイベント」は、500万の「デジタル・イベント」に相当します。

お客様の「証書(PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に処理されるイベントの数をカバーするのに十分な100万の「CXイベント」を取得しなければならないものとします。

「Basics エディション」の1つの「CXイベント」とは、ネットワーク・レベル(例えば、HTTPまたはHTTPSでのリクエストとレスポンスのペアである「ヒット」)であるかその他のレベルのいずれかで、「クラウド・サービス」によって取り込まれるアプリケーションとのデジタル・インタラクションをいいます。

- b. 「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

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適用されます。

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

お客様の年間サブスクリプション期間中、「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」または「取引文書」に定めるエンタイトルメントの12倍を超えた場合には、お客様は適用される「PoE」または「取引文書」に定める超過料率に従い、その超過分が請求されます。

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少なくとも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. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

7.2 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。Web 分析レポート・データは 800 日間、行動レポート・データは 460 日間、セッション・リプレイ・データは 7 日間、およびユーザビリティ分析データは 30 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。

7.3 第三者の Web サイトまたはその他のサービスへのリンク

お客様または「クラウド・サービス」ユーザーが、第三者の Web サイト、または「クラウド・サービス」にリンクされた、または「クラウド・サービス」からアクセス可能な他のサービスに「コンテンツ」を伝送する場合、お客様および「IBM ユーザー」は、すべてのかかる「コンテンツ」の伝送を行うことに対する同意を IBM に提供するものとします。ただし、かかる伝送は、お客様および第三者の Web サイトまたはサービスの間でのみ行われるものとします。IBM は、かかる第三者のサイトまたはサービスに対し、いかなる保証または表明もするものではありません。また、これらに対するいかなる責任も負いません。

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service は「クラウド・サービス」の標準サービスの一環ですが、参加するのは任意です。お客様は、「テクニカル・サポート」(cm_support@us.ibm.com) に連絡を取ることで、不参加を選択することができます。お客様は、IBM が Benchmarking Services を提供するために、IBM のお客様に関して「サマリー・データ」を準備、アクセス、処理および分析し、お客様の「サマリー・データ」を使用して、各 IBM Benchmarking Services で使用される「集約データ」を追加する必要があることを了解するものとします。IBM は、お客様、またはその製品のブランド、商標、もしくは何らかの「訪問者」を特定できる方法で、お客様の「サマリー・データ」を第三者に開示または公表しないものとします。上記の規定を条件として、IBM Benchmarking Services の提供に関連して、「本契約」のいかなる規定も、IBM による次のいずれかの行為を制限しません。(i) 他のお客様の「サマリー・データ」にお客様の「サマリー・データ」を追加して、集約データの集合を作成すること、お客様の「サマリー・データ」を使用して、集約データにアクセスし、またはこれを分析すること、またはかかる集約データを開示もしくは使用すること。(ii) お客様の「サマリー・データ」を使用して、お客様に「サービス」を提供し、お客様が IBM Benchmarking Service に参加できるようにすること。お客様が書面によって事前に承認しない限り、いかなる状況においても、お客様の「サマリー・データ」は開示されないものとします。お客様は、IBM から事前に書面の同意を得ない限り、IBM Benchmarking レポートもしくはその内容、またはお客様に提供された「サマリー・データ」もしくは集約データを第三者に配布、またはその他の方法でアクセスを提供してはなりません。ただし、お客様による「サービス」の利用に関連して使用されるアドバイザーおよび従契約者については、この限りではありません。それぞれの場合につき、アドバイザーおよび従契約者は、「本契約」の機密保持条項と同様の機密保持契約に従うものとします。IBM Benchmarking レポートおよびその内容、ならびに「集約データ」は IBM の財産であり、「本契約」の機密保持条項に定める IBM の「機密情報」です。お客様は、自社の従業員およびコンサルタントに、IBM Benchmarking Service レポートのコピーおよびこれに対するアクセスを提供できますが、当該要員には、かかるレポートまたはその内容を第三者に配布してはならない義務が課されていることを通知します。

- a. 「サマリー・データ」は、IBM の 1 社のお客様に関する特定の重要業績評価指標メトリックと定義されます。

- b. 「集約データ」は、「業界グループ」を含め、**IBM Benchmarking Service**に参加している**IBM**の各お客様からのすべての「サマリー・データ」と定義されます。
- c. 「業界グループ」は、**IBM Benchmarking Service**に参加する4社以上のお客様のグループと定義されます。各「業界グループ」の各メンバーは、販売する製品およびターゲット市場(服飾、宝石、オフィス用品など)に基づいて類似の業務分野に従事しているものとします。.