

IBM Watson Customer Experience Analytics

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 Customer Experience Analytics* は、顧客のデータを取得、管理、および分析し、デジタル・カスタマー・ジャーニーおよびカスタマー・ライフ・サイクルの全体を通じたエクスペリエンスに関する情報を提供します。IBM Watson Customer Experience Analytics には、以下に記載するソリューション・ベースのエディションおよびサービスが含まれます。

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*エディション識別名のない IBM Watson Customer Experience Analytics に対する言及は、すべてのエディションに適用されます。

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 Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition (月次サブスクリプションで利用可能) には以下が含まれます。

- デジタル分析: Web およびモバイルのアナリティクス・ダッシュボードおよびベンチマークによるデジタル・マーケティングの管理、各マーケティング・チャンネルの投資利益率を算出し、デジタル資産に関する特定目的の分析の実行、訪問者のアクティビティを用いたターゲットを絞ったマーケティング・プランの開発、およびその情報を提供します。
- 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のレポート: 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、すぐに使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の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。
- ジャーニー分析: デバイス、チャンネルおよびタッチポイントの全体にわたるカスタマー・ジャーニーを可視化します。
- セッションの検索および再生: 取得されたモバイルおよび Web のセッション情報を表示し、お客様のストラグル (イライラ体験) およびアプリケーションの問題を把握し、解決します。

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. 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、最大 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。
- b. サブスクリプション料金には、50 名の「許可ユーザー」が含まれます。Behavioral Analytics の「追加ユーザー」は、含まれる 50 名を超えて必要な追加の各「許可ユーザー」に対して購入可能です。「許可ユーザー」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」へのアクセスを認められた特定の個人をいいます。
- c. ジャーニー分析の機能についてはユーザー数の制限はありません。

- d. 「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。
- e. 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Benchmark (該当する場合)
- f. 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (該当する場合)
- g. 「クライアント ID」ごとに、IBM Digital Analytics Export (該当する場合)
- h. 「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。
- i. 「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る、「クライアント ID」ごとに保存された「レポート・データ」。「クラウド・サービス」では、お客様の「アドホック・レポート」は、当該レポートで定義されているレポート期間の最終日から 800 日間保管されるものとします。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。
- j. 合計 800 日間のデジタル分析レポート・データ
- k. 合計 2 日間のセッション再生データの保存
- l. Watson Customer Experience Analytics へ送信された IBM Universal Behavior Exchange (UBX) のデータの 800 日間の保管
- m. ジャーニー分析のレポートは、当該レポートで定義されているレポート期間の最終日から 800 日間保管されるものとします。

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 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 Watson 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。

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials edition digital analytics functionality**

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のサブスクリバラーは、(a)お客様のIBM Watson 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 Watson 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ぞれ同様にアクセスすることができ、お客様は IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics 契約更新に際して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 functionality**

IBM Universal Behavior Exchange は、IBM Watson 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。

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition には、すべての機能、「テスト・クライアント ID」、レポート・データ、「許可ユーザー」、Essentials のデータ保存に加えて、行動レポート・データ、およびデータ保存が含まれます。

- 行動およびユーザビリティ分析: モバイル・アプリケーションおよび Web アプリケーションからの行動およびユーザビリティ (ヒートマップ) に関するデータ、ならびに取得され、「クラウド・サービス」に送信される対話、デバイス情報、およびユーザー・コンテキストの報告。
- コグニティブ・ストラグル分析: ストラグル (イライラ体験)、警告、習熟を自動的に検出し、お客様が設計したモバイル・アプリケーションや Web アプリケーションのページの限界値を調整できるようにします。
- 合計 365 日間の行動レポート・データ
- 合計 7 日間のセッション再生データの保存
- 合計 30 日間のユーザビリティ (ヒートマップ)・データの保存

Standard Edition 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

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition には、すべての機能、「テスト・クライアント ID」、レポート・データ、「許可ユーザー」、Standard のデータ保存に加えて、データ保存の追加容量および以下の機能が含まれます。

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: サブスクリプションは、IBM LIVEmail、IBM Lifecycle、IBM Digital Data Feed、および IBM Multichannel Analytics へのアクセスを提供します。
- 合計 14 日間のセッション再生データの保存
- 合計 90 日間のユーザビリティ (ヒートマップ)・データの保存

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition は、モバイル・アプリケーションのプラクティショナーがガイダンスにより Watson Customer Experience Analytics の振る舞いや使いやすさに関するコア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。

- 購入された IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition について 1 か月 あたり 100 万の「CX イベント」
- 5 人の「許可ユーザー」

- 12 か月間の行動レポート・データ
- 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 (ヒートマップ)・データの保存
- 「サポート」フォーラムへのアクセスの許可

本「クラウド・サービス」には「サービス・レベル・アグリーメント」のクレジットが含まれていない点にご留意ください。

a. IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

Basics Edition はドイツでホストされます。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。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics の Essentials、Standard、または Premium の各エディションのセッション再生データの保存期間に追加して、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

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights の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 Digital Analytics Lifecycle

このソリューションは、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。

b. 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。

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・エクスポートの成果物は、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「取引文書」に記載されます。

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

本「クラウド・サービス」は、お客様が「クラウド・サービス」にネットワーク・トラフィック・データを送信して追加のカスタマー・インサイトを得るためのオプションをお客様に提供するハイブリッド・クラウド・ソリューションです。このソリューションはすべてのユーザー・セッションのネットワーク・トラフィックのパッシブ・キャプチャーをサポートし、お客様がイベントを構成して評価して、ユーザー・エクスペリエンスに影響を及ぼすネットワークやサーバーのエラーを追跡したり、パフォーマンスの問題を監視したりできるようにします。さらに、お客様は個々のセッションにまで掘り下げて、HTML の要求および応答データを評価し、お客様が直面している問題の根本原因を理解できます。このソリューションでは、お客様はネットワーク・トラフィックをクラウド環境に転送するために必要な、軽量のオンプレミス・インフラストラクチャーのセットをインストールして維持する必要があります。

本「クラウド・サービス」には、以下が含まれます。

- 7 暦日間のローリング「ネットワーク取得データ」。
- Web アプリケーションに関するすべての要求および応答を取り込む Passive Capture Application。
- 要求および応答データを処理し、センシティブ・データのフィルタリングまたは暗号化を実行し、データを Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics オフリングへ経路指定する Data Transport Application。

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

本「クラウド・サービス」はお客様が特定の保存データ要素を、期間を延長して保持するオプションを提供するものであり、基本となる Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics の「ネットワーク取得データ」の 7 日間の保存期間に追加して、以下の増分単位で利用可能です。

- 「ネットワーク取得データ」について追加の 7 暦日間のローリング保存により、最大で合計 14 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。
- 「ネットワーク取得データ」について追加の 14 暦日間のローリング保存により、最大で合計 21 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。
- 「ネットワーク取得データ」について追加の 21 暦日間のローリング保存により、最大で合計 28 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。
- 「ネットワーク取得データ」について追加の 49 暦日間のローリング保存により、最大で合計 56 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。
- 「ネットワーク取得データ」について追加の 77 暦日間のローリング保存により、最大で合計 84 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。
- 「ネットワーク取得データ」について追加の 105 暦日間のローリング保存により、最大で合計 112 日間のローリング「取り込みレポート・データ」保管。

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

本「クラウド・サービス」により、お客様は、エラー・コード、BOT およびキャッシュに保存されたトラフィックなど、Akamai ネットワークのデータを Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics に送信できるようになります。これにより、お客様がエンド・ユーザー・エクスペリエンスを理解し改善するために役立つ、Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics に利用できるデータが増加します。お客様は、Akamai の既存顧客である必要があります。本サービスにアクセスできるユーザーの数は、お客様の基本となる Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションにより制限されます。本「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、7 暦日分のローリング「取得データ」が含まれます。本「クラウド・サービス」は、「月間ミリオン・インタラクション」に基づいて使用許諾されます。「インタラクション」は任意のオブジェクトへアクセスするための Akamai サーバーに対する HTTP 要求の「ヒット」と定義されます。「Akamai ヒット」の最大容量は、転送データ 100 KB です。「Akamai ヒット」の容量が 100 KB を超える場合は、「Akamai ヒット」

の合計容量を 100 KB で除し (端数は切り上げ)、お客様の「月間ミリオン・インタラクション」の使用許諾に対してカウントされた「インタラクション」の合計数量を算出します。お客様が使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計を超過した場合は、超過料金が請求されます。

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

本サービスでは、延長期間中、特定の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。Capture Data Retention Extension は、基本となる Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションの「取得データ」の 7 暦日間に追加して、以下の単位で利用可能です。お客様は、基本となる Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションと Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector アドオンのローリング「取得データ」保存と同じ暦日数の資格を取得しなければなりません。

- 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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

セッション・エクスポートは、定義済みの基準に基づくセッションのエクスポート機能を提供します。お客様は、お客様のユース・ケースに応じてさまざまなフォーマットでセッションをエクスポートすることができます。お客様は、Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics の未加工セッション・データのダウンロードを使用して、データ分析を行うことができます。さらに、お客様は、エクスポートされたファイルをセッションのリプレイのために再度 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI にアップロードできるため、オンライン・インタラクションの長期レコードを必要とするさまざまなユース・ケースの解決を容易にすることができます。お客様は、エクスポート・タスクのスケジュール設定、管理および監視を行うことができます。

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。

- 購入された Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 保存期間中の Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data のエクスポート機能。
- IBM Cloud Object Storage 内での、エクスポートされたデータの追加の 3 暦日間の保存。お客様は、追加の 3 日間を超えてエクスポートされたデータを保存するためには、別個のストレージ容量を取得する必要があります。
- 本「クラウド・サービス」は、「月間ミリオン・インタラクション」に基づいて使用許諾されます。エクスポートされるデータの容量は「インタラクション」と定義されますが、この場合、エクスポートされるデータの「インタラクション」の最大容量は 20 MB です。20MB を超える「インタラクション」については、次の 20MB 単位に切り上げ、お客様に使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計に対してカウントされます。お客様が使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計を超過した場合は、超過料金が請求されます。

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

お客様が、マーケティング・インプレッション (例えば、ディスプレイ・バナー広告、ウィジェット、広く公開されるビデオ、マイクロサイトなど) がどのように Web サイトでのコンバージョンに影響を与えるかを理解できるように、お客様の Web サイト以外で訪問者によるコンテンツ閲覧を追跡することのできるソリューションです。

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension では、延長期間中、特定の収集されたデータおよびレポートを保持するオプションがお客様に提供されます。

- Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics のデータ保持期間の 12 か月延長 (該当する場合)。
- Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics のレポート保持期間の 12 か月延長 (該当する場合)。

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows では、「クラウド・サービス」に含まれる既定量を超えて、一定数の追加的な遡及的マーケティング属性ウィンドウを使用する資格が、お客様に付与されます。マーケティング属性ウィンドウの追加加入数量は、各「クライアント ID」ごとではなく、合計数で決定されます。複数の「クライアント ID」に提供されるマーケティング属性ウィンドウは、1 資格に対して、複数の属性ウィンドウとみなされます。

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

基本サブスクリプションに含まれるものをを超える追加の「クライアント ID」は、以下の増分単位で購入可能です。10、20、40、80、160、320。

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations は以下の機能を提供します。

- お客様の Web サイト上、電子メール・キャンペーンおよびその他のマーケティング・チャネルでパーソナライズされた製品提案を行う手順を、自動化および最適化します。
- ビジネス・ルール管理コンポーネントにより、お客様は、ソリューションに親和性のあるアルゴリズムで作成された最終的な商品推奨を調整することができます。
- 組み込みの A/B テスト・コンポーネントは、A/B/C/D スプリット・テストを促進して、さまざまな商品推奨提供戦略がサイト訪問者のコンバージョンに及ぼす相対的な影響を判断します。

お客様は、本サービスを使用する前提条件として Watson Customer Experience Analytics の使用許諾を取得しなければなりません。

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

本「クラウド・サービス」では、Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics のサブスクリプションの必要なく、Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations と同じサービスが提供されます。

本「クラウド・サービス」のサブスクリプションには、以下が含まれます。

- IBM の評価に基づき、推奨事項のニーズを満たすために、適切な数のクライアント ID (1 から 10 の間) がお客様に提供されます。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import、標準的なデータ・インポート・モジュール (Category Definition File、Enterprise Products Report および Forecast Metrics) 付き

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

この「クラウド・サービス」はアドオンで、IBM Watson Customer Experience Analytics のサブスクリプションが必要です。

Watson Customer Experience Analytics AdTarget は、お客様が訪問者アクティビティおよびセグメント ID を選択して、最大 3 社の IBM 認定ディスプレイ広告パートナーに同時配信できるようにするソリューションです。訪問者アクティビティとセグメントに関するデータは、次にお客様のパートナーが、訪問者がお客様のサイトを離れた後で訪問者に対して関連広告を提供するために使用します。

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

この「クラウド・サービス」はアドオンで、IBM Watson Customer Experience Analytics のサブスクリプションが必要です。

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations は、お客様の Web サイト上でパーソナライズされたコンテンツ提案を行う手順を、自動化および最適化するソリューションです。Watson Customer

Experience Analytics Content Recommendations のユーザー・インターフェースは、コンテンツ推奨戦略を決定し、お客様のニーズを満たすためにお客様固有のビジネス・ルールを定義する機能を提供します。

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

この「クラウド・サービス」はアドオンで、IBM Watson Customer Experience Analytics のサブスクリプションが必要です。

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange は、お客様に対し、Web サイトおよびモバイルのページ・タグを構成して導入するための単一インターフェースを提供し、お客様が、IBM および「IBM ビジネス・パートナー」によってそれぞれの Web サイトまたはモバイル・サイトに導入されるタグを管理できるようにするソリューションです。Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange のユーザー・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実現します。Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange を購入すると、お客様は、IBM タグ、IBM ビジネス・パートナー・タグおよびカスタムメイドの JavaScript または専有コードの、複数の環境に対する現在および過去の導入を管理することができます。

この「クラウド・サービス」には、使用可能化として最大 5 時間まで、リモートから提供される、Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange に対するお客様の初回オンボーディングのための実装サービスが含まれます。すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、サービスは、「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 日後に終了します。

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding は、「クラウド・サービス」を使用できるようにするための、プロビジョニング・プロセスの支援、製品構成の支援、および製品に関するコンサルティング活動を組み合わせた必須のセットアップ・サービスです。プロセスの全体を通じて、お客様の担当者と連携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。これには、実装に関する助言およびガイダンスが含まれます。「クラウド・サービス」は、以下のとおり、Essentials Edition に対して、リモートから提供されるオンボーディング・サービス・セットアップの 3 つのオプションを提供します。これらは 90 日以内に使用するものとします。

a. オンボーディング・サービス (Digital Analytics および Tealeaf CX on Cloud)

- ブランド・ドメインごとの 1 つの Web サイト、または 1 つのモバイル・アプリケーションについて IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大 40 時間のデジタル分析サービス
- 1 つの Web またはモバイル Web の再生ユース・ケースに対する、最大 60 時間の IBM Tealeaf CX on Cloud SDK
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

b. オンボーディング・サービス (Digital Analytics)

- ブランド・ドメインごとの 1 つの Web サイト、または 1 つのモバイル・アプリケーションについて IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大 40 時間のデジタル分析サービス
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

c. オンボーディング・サービス (Tealeaf CX on Cloud)

- 1 つの Web またはモバイル Web の再生ユース・ケースに対する、最大 60 時間の IBM Tealeaf CX on Cloud SDK
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding は、「クラウド・サービス」を使用できるようにするための、プロビジョニング・プロセスの支援、製品構成の支援、および製品に関するコンサルティング活動を組み合わせた必須のセットアップ・サービスです。プロセスの全体を通じて、お客様の担当者と連携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。これには、実装に関する助言およびガイダンスが含まれます。「クラウド・サービス」は、以下のとおり、Standard Edition に対して、リモートから提供されるオンボーディング・サービス・セットアップの3つのオプションを提供します。これらは90日以内に使用するものとします。

a. オンボーディング・サービス (Digital Analytics、Tealeaf CX on Cloud、および Tealeaf CX Overstat)

- ブランド・ドメインごとの1つのWebサイト、または1つのモバイル・アプリケーションについて IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大40時間のデジタル分析サービス
- 1つのWebまたはモバイルWebの再生ユース・ケースに対する、最大100時間のIBM Tealeaf CX on Cloud SDK および IBM Tealeaf CX Overstat サービス IBM Tealeaf CX Overstat の構成および Tealeaf の行動分析には、以下のいずれかが含まれる場合があります。
 - 最大5段階のユース・ケース(チェックアウト、登録または見積りのプロセスなど)に関するファネル・レポート
 - 上記の段階のユース・ケースに関する放棄レポート—ブラウザー、ユーザーの種類、オペレーティング・システム、およびプラットフォームなど、さまざまなユーザー/カスタマー属性によりセグメント化
 - 各段階のユース・ケースに関するストラグル・レポート—カートに商品を追加したが、間違っ​​てカートから削除されたなど
 - ユーザー/カスタマーまたはシステム/アプリケーションのエラーおよびプロセス完了への影響に関するエラー・メッセージ・レポート
 - IBM Tealeaf CX Overstat の属性設定により、ヒートマップの拡張や、ブラウザーおよびプラットフォームに関するフォーム・フィールドの分析レポートが可能になります。
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

b. オンボーディング・サービス (Digital Analytics)

- ブランド・ドメインごとの1つのWebサイト、または1つのモバイル・アプリケーションについて IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大40時間のデジタル分析サービス
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

c. オンボーディング・サービス (Tealeaf CX on Cloud および Tealeaf CX Overstat)

- 1つのWebまたはモバイルWebの再生ユース・ケースに対する、最大100時間のIBM Tealeaf CX on Cloud SDK および IBM Tealeaf CX Overstat サービス IBM Tealeaf CX Overstat の構成および Tealeaf の行動分析には、以下のいずれかが含まれる場合があります。
 - 最大5段階のユース・ケース(チェックアウト、登録または見積りのプロセスなど)に関するファネル・レポート
 - 上記の段階のユース・ケースに関する放棄レポート—ブラウザー、ユーザーの種類、オペレーティング・システム、およびプラットフォームなど、さまざまなユーザー/カスタマー属性によりセグメント化
 - 各段階のユース・ケースに関するストラグル・レポート—カートに商品を追加したが、間違っ​​てカートから削除されたなど
 - ユーザー/カスタマーまたはシステム/アプリケーションのエラーおよびプロセス完了への影響に関するエラー・メッセージ・レポート
 - IBM Tealeaf CX Overstat の属性設定により、ヒートマップの拡張や、ブラウザーおよびプラットフォームに関するフォーム・フィールドの分析レポートが可能になります。
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding は、「クラウド・サービス」を使用できるようにするための、プロビジョニング・プロセスの支援、製品構成の支援、および製品に関するコンサルティング活動を組み合わせた必須のセットアップ・サービスです。プロセスの全体を通じて、お客様の担当者と連携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。これには、実装に関する助言およびガイダンスが含まれます。「クラウド・サービス」は、以下のとおり、Premium Edition に対して、リモートから提供されるオンボーディング・サービス・セットアップの3つのオプションを提供します。これらは90日以内に使用するものとして提供されます。

a. オンボーディング・サービス (Digital Analytics、Tealeaf CX on Cloud、および Tealeaf CX Overstat)

- IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大 108 時間のサービス。これには Lifecycle Insights (LiveMail、Lifecycle、Digital Data Feed、および Multi-Channel)、ならびにブランド・ドメインごとの1つの Web サイト、または1つのモバイル・アプリケーションに対する Product Recommendations が含まれます。
- 1つの Web またはモバイル Web の再生ユース・ケースに対する、最大 100 時間の IBM Tealeaf CX on Cloud SDK および IBM Tealeaf CX Overstat サービス IBM Tealeaf CX Overstat の構成および Tealeaf の行動分析には、以下のいずれかが含まれる場合があります。
 - 最大 5 段階のユース・ケース (チェックアウト、登録または見積もりのプロセスなど) に関するファネル・レポート
 - 上記の段階のユース・ケースに関する放棄レポート – ブラウザー、ユーザーの種類、オペレーティング・システム、およびプラットフォームなど、さまざまなユーザー/カスタマー属性によりセグメント化
 - 各段階のユース・ケースに関するストラグル・レポート – カートに商品を追加したが、間違っってカートから削除されたなど
 - ユーザー/カスタマーまたはシステム/アプリケーションのエラーおよびプロセス完了への影響に関するエラー・メッセージ・レポート
 - IBM Tealeaf CX Overstat の属性設定により、ヒートマップの拡張や、ブラウザーおよびプラットフォームに関するフォーム・フィールドの分析レポートが可能になります。
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

b. オンボーディング・サービス (Digital Analytics)

- IBM デジタル分析タグの実装に関する助言を行う、最大 108 時間のサービス。これには Lifecycle Insights (LiveMail、Lifecycle、Digital Data Feed、および Multi-Channel)、ならびにブランド・ドメインごとの1つの Web サイト、または1つのモバイル・アプリケーションに対する Product Recommendations が含まれます。
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

c. オンボーディング・サービス (Tealeaf CX on Cloud および Tealeaf CX Overstat)

- 1つの Web またはモバイル Web の再生ユース・ケースに対する、最大 100 時間の IBM Tealeaf CX on Cloud SDK および IBM Tealeaf CX Overstat サービス IBM Tealeaf CX Overstat の構成および Tealeaf の行動分析には、以下のいずれかが含まれる場合があります。
 - 最大 5 段階のユース・ケース (チェックアウト、登録または見積もりのプロセスなど) に関するファネル・レポート
 - 上記の段階のユース・ケースに関する放棄レポート – ブラウザー、ユーザーの種類、オペレーティング・システム、およびプラットフォームなど、さまざまなユーザー/カスタマー属性によりセグメント化
 - 各段階のユース・ケースに関するストラグル・レポート – カートに商品を追加したが、間違っってカートから削除されたなど

- ユーザー/カスタマーまたはシステム/アプリケーションのエラーおよびプロセス完了への影響に関するエラー・メッセージ・レポート
- IBM Tealeaf CX Overstat の属性設定により、ヒートマップの拡張や、ブラウザーおよびプラットフォームに関するフォーム・フィールドの分析レポートが可能になります。
- ジャーニー・レポート機能の設定、および IBM Universal Behavior Exchange との統合

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support は、リモートから提供されるサブスクリプション・サービスです。エンゲージメントの各使用許諾は、1 か月当たり 10 時間を単位として、指名されたテクニカル・サポート担当者をお客様に提供します。テクニカル・サポート担当者はお客様と協力して、問題に対処し、予防措置について助言し、問題の解決を支援します。パーソナライズされたサポートサービスには、予防保守、お客様の業界および事業に特化されたガイダンス、ならびにオフリングの生産性の最大化が含まれます。本サービスは、Watson Customer Experience Analytics のサブスクリプション期間中に有効であり、使用されなかった時間数を月をまたいで繰り越すことはできません。

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 製品の専門家による、ソリューションの最大限の活用法 (16 時間)

この継続サービスは、継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスをリモートで毎月 16 時間提供します。この「サービス」は、Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションの期間について、購入日から残存する月数に対して購入可能です。データ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびに事業影響分析が含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 製品の専門家による、ソリューションの最大限の活用法 (40 時間)

この継続サービスは、継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスをリモートで毎月 40 時間提供します。この「サービス」は、Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションの期間について、購入日から残存する月数に対して購入可能です。データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびに事業影響分析が含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 製品の専門家による、ソリューションの最大限の活用法 (60 時間)

この継続サービスは、継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスをリモートで毎月 60 時間提供します。この「サービス」は、Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics サブスクリプションの期間について、購入日から残存する月数に対して購入可能です。データ取り込み構成、データ検証、レポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびに事業影響分析およびデータ・サイエンス・サービスが含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: ビジネス KPI と現在の業績との比較によるカスタマー・エクスペリエンス改善のための優先順位付けの計画の作成

このリモートで提供されるサービスでは、ビジネスや IT の目標に合わせた改善に重点を置いた 40 時間のサービスが提供されます。また、事業影響に基づいて Web サイトの問題に優先順位を付け、プロアクティブな問題解決を提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium の構成、導入および製品コンサルティング (12 か月)

このリモートで提供されるサービスは、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせ合わせたサービスを 960 時間提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供さ

れる拡張された導入サービスを 112 時間提供します。これには、カスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタマー・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、リモートで提供されるサービスを 12 か月にわたり毎月 64 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析ならびにデータ科学サービスが含まれます。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で終了します。

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: モバイル・アプリケーション統合に関する助言、計画策定、および構成

このリモートで提供されるサービスは、1 つの「モバイル・アプリケーション」への統合を提供するためにいずれかの Deployment and Analytics Service Engagement に追加できます。複数の Mobile App の統合が必要な場合には、このパーツの倍数で購入可能です。この「サービス」には、リモートで提供されるサービスが 48 時間含まれており、Mobile SDK セットアップを提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials の構成、導入および製品コンサルティング (6 か月および 12 か月)

このリモートで提供されるサービスは、拡張されたセットアップ・パッケージと、6 か月または 12 か月利用可能な継続的ベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導入サービスを 112 時間提供し、またカスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成を含みます。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の 6 か月間または 12 か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月 16 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ならびにビジネス・インパクト分析が含まれます。

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに 6 か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを 208 時間提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で終了します。
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service は、拡張されたセットアップ・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的な分析サービスを組み合わせたサービスを 304 時間提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 395 日で終了します。

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 1 つの完全なユース・ケース (開発、計画策定および導入) による、カスタマー・エクスペリエンスにおける次の改善ステップ

このリモートで提供されるサービスでは、1 つのエンドツーエンドのユース・ケースを導入します。これには、プロジェクト管理、カスタム・データ・キャプチャーのニーズに合わせた SDK の拡張機能および構成、最適化、拡張/カスタムの SDK 構成、定義されたユース・ケースの Replay 構成、データ検証および 3 つの分析レポート (「ファネル・レポート」「カスタマー行動レポート」「ビジネス・インパクト・レポート」) が含まれます。このサービスは、リモートで提供される 120 時間の導入サービスを提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: 標準の構成、導入および製品コンサルティング (6 か月および 12 か月)

このリモートで提供されるサービスは、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージ、ならびに 6 か月または 12 か月利用可能な継続的ベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。この拡張されたセットアップ・パッケージは、リモートで提供される拡張された導

入サービスを 112 時間提供します。これにはカスタム・データの取り込みニーズ、SDK 最適化、再生構成 (最大 3 つのユース・ケース)、データ検証、ならびに「既知の問題に関する KPI 分析」レポートに対応する SDK の拡張機能および構成が含まれます。ベスト・プラクティス・パッケージは、リモートで提供される 80 時間のカスタム・エクスペリエンス調査およびビジネス・インパクト分析を提供します。継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスは、お客様の 6 か月間または 12 か月間のリモートで提供されるサービス期間にわたり、毎月 40 時間提供されます。これには、継続的なデータ取り込み構成、データ検証およびレポート構成、カスタマー・エクスペリエンス調査、ビジネス・インパクト分析が含まれます。

- **Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service** は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 6 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 432 時間提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 212 日で終了します。
- **Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service** は、拡張されたセットアップ・パッケージ、ベスト・プラクティス・パッケージならびに 12 か月にわたる継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを組み合わせたサービスを 672 時間提供します。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始から 395 日で終了します。

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: カスタマー・エクスペリエンスの一般的な問題点のモニタリング、検出および解決

このリモートで提供されるサービスは、16 時間のサービスを提供します。これには、既知のサイト問題のリアルタイムでの事前モニタリング、ならびにアラートおよびトップ・ムーバー・レポートの作成などが含まれます。この「サービス」は、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、エンゲージメントの開始日から 90 日で終了します。

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Web サイト上での新規作成とコンテンツの変更の結果を評価して将来的な設計の意思決定を推進

このリモートで提供されるサービスは、新規の設計、機能拡張、またはアプリケーションが経路、訪問者の行動およびサイト・パフォーマンス全体にどのように影響を及ぼしているのかの判断を支援するリモート・コンサルティングおよび分析を 48 時間を限度に提供します。この分析は、Watson Customer Experience Analytics のサイト変更前後の範囲内で必要なレポート作成およびメトリックの可用性に依存します。お客様は、初回のキックオフ中に分析で使用する前提条件を規定しなければならないものとします。これには、日付範囲、加えられた変更の特性、および、記載されている Watson Customer Experience Analytics の ID 内でこうした変更を表示するのに必要なタグ付けまたはトラッキングなどが含まれます。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: 購買に至る経路の監査による、コンバージョン、収益、およびトランザクション時間の改善

このリモートで提供されるサービスでは、40 時間を限度に以下を提供します。お客様のサイトで行われるコンバージョンを幅広く理解し、重要なサイト・パフォーマンス・メトリックのベースラインを確立し、訪問者の行動に関する洞察を提供し、重要なコンバージョン・ポイントでのサイト・パフォーマンスを改善する機会を特定するための高度な分析です。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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、もしくはいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: コンバージョン・プロセスの改善と最適化による顧客の獲得

このリモートで提供されるサービスは、お客様が特定するコンバージョン・プロセスに対してリモート・コンサルティング、ベスト・プラクティスに関する分析および推奨を 48 時間を限度に提供します。

サイトの実績をより深く理解し、主要な問題と損耗点を識別するために先進の分析機能を使用します。エンゲージメントの前に、特定されたプロセスに含まれるお客様のページを固有のページ識別値でタグ付けする必要があります。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: 投資、プロモーション、およびキャンペーンを促進するために最適な製品ラインとセグメント傾向の発見

このリモートで提供されるサービスは、お客様の分析のカテゴリ定義ファイル (CDF) の更新に対して、レビュー、ベスト・プラクティス、および推奨のリモート・コンサルティングを 40 時間を限度に提供します。ワークショップには、IBM による CDF の実際の更新は含まれていません。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: 顧客についてさらに学習してタグ付けを改善しより良いパーソナライゼーションを推進

このリモートで提供されるサービスは、最大 48 時間のリモート・コンサルティングを提供し、お客様の基本的な分析のタグ付けについて包括的なヘルス・チェックをお客様に提供します。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: 重要な Web ページの最適化による顧客のエンゲージメントの維持

このリモートで提供されるサービスは、お客様が選んだページまたはページ型 (1 つのページ型で最大 30 ページ) の有効性の判断を支援するためのリモート・コンサルティングおよび分析を 40 時間を限度に提供します。ここでいうページには、ホーム・ページ、マーケティング・ランディング・ページ、製品ページ、または製品カテゴリー・ページなどが含まれますが、これらに限られません。サービスは、エンゲージメントごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: パフォーマンスの測定における最新のベスト・プラクティス採用による、ビジネスの推進

このリモートで提供されるサービスは、お客様のビジネス・ニーズを引き出し、戦略的なタグ付けの更新を推奨するためのリモート・コンサルティングを 40 時間を限度に提供します。実際の更新またはタグ付けの更新に関する実装は、お客様が引き続き責任を負うものとし、IBM 技術チームからの支援は、このエンゲージメントの対象外です。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: 確実なチェックアウトの正常処理による、eCommerce 収益の逸失防止

このリモートで提供されるサービスは、特定されたチェックアウト・プロセスに対してリモート・コンサルティング、ベスト・プラクティスに関する分析および推奨を 48 時間を限度に提供します。エンゲージメントの前に、固有のページ識別値を含むページ・ビュー・タグをチェックアウト・プロセスの各ページに実装する必要があります。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

このリモートで提供されるサービスは、最大 20 時間のコンサルティング時間を提供します。このサービスの種類は、お客様と IBM アナリストの間で協議して定義します。このサービスは、IBM アナリストが

実行可能と判断できるものである必要があります。サービスは、「エンゲージメント」ごとに購入されるものとし、すべての時間数が使用されたか否かに関わらず、購入日または「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 から通知された日のいずれか遅い日から 90 日後に終了します。

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、下記リンクの「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、発生する処理活動、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書に関連)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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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 SaaS サポートの概要 (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処理など)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。

- 「イベント」は、「クラウド・サービス」が処理する、または「クラウド・サービス」の利用に関連する、特定のイベントが 1 回発生することをいいます。

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)。「CX イベント」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。

- 「**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。
- 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。
- 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。「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。

「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。

- 「**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。
- 「**収益変換単位 (RCU)**」とは、「変換単位表」(http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html に掲載)に従って「RCU」に変換される、通貨に依存しない「収益」の測定単位です。
- 「**マーケティング・インプレッション**」は、「クラウド・サービス」で管理または処理される Web ページ上に広告またはバナーが1回表示されることをいいます。
- 「**インタラクション**」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インタラクション」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(「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対話をいいます。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に処理される「インタラクション」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。
- 「**サーバー・コール**」とは、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により、「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です。

「超過分」についてパケット数量が記載されている場合、超過使用があった場合には、その超過使用をカバーするための総パケットの数に対して請求されます。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービス料金は購入日から 90 日後に満了となります。

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(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 イネープリング・ソフトウェア

「イネープリング・ソフトウェア」は、以下の条件で提供されます。

イネープリング・ソフトウェア	適用されるライセンス条件 (ある場合)
IBM Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 他社サービス (現状のまま提供)

Google Maps、Neustar、Afilias、Slack AP、WalkMe、Ghostery

5.3 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。

- 800 日間の Web 分析レポート・データ、365 日間の行動レポート・データ
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition では、合計 2 日間のセッション再生データの保存
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition では、合計 7 日間のセッション再生データの保存、および合計 30 日間のユーザビリティ分析 (ヒートマップ)・データの保存 (「データ保存期間」)
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition では、合計 14 日間のセッション再生データの保存、および合計 90 日間のユーザビリティ分析 (ヒートマップ)・データの保存 (「データ保存期間」)
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition では、2 日間のセッション再生データの保存、および 30 日間のユーザビリティ分析 (ヒートマップ)・データの保存 (「データ保存期間」)。

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。

5.4 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。

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Benchmarking Services 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、1 社の IBM 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して定義されます。
- 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」として定義されるものをいいます。
- 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とする市場（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。

5.6 保護の責任

IBM は、「クラウド・サービス」の品質および完全性を維持するために、以下の規則の遵守を徹底する権利を留保します。IBM Watson Customer Experience Analytics ソリューションのお客様には、以下に記載のとおり IBM が取る修正措置が告知されます。

5.7 ビジネス・ピークへの備え

北米で提供を受けるお客様については、(i) 感謝祭から次の月曜日まで、および (ii) 12 月 24 日と 25 日（「米国の休暇シーズン」と総称します。）の 2 つの期間ではトラフィック量の変動の幅が大きいことから、お客様は、毎年 9 月 30 日までに「米国の休暇シーズン」のトラフィック予測を提出するように求められます。IBM は合理的な注意を払ってお客様と協力し、ベスト・プラクティスを用いてこうした予測に対応します。「米国の休暇シーズン」のトラフィック予測を 25% 以上低く見積もっていたお客様については、1 つまたは複数の是正措置対策が適用されます。

5.8 データ容量の制限

本「クラウド・サービス」は、「月間ミリオン・インタラクション」に基づいて使用許諾されます。データの容量は「インタラクション」と定義されますが、この場合、データの「インタラクション」の最大容量は 2 MB です。2 MB を超える「インタラクション」については、次の「インタラクション」単位に切り上げ、お客様に使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」の合計に対してカウントされます。インタラクションが 2 MB を超えたお客様には、1 つまたは複数の是正措置が適用されます。お客様が使用許諾された「月間ミリオン・インタラクション」データ容量の合計を超過した場合は、超過料金が請求されます。注: 「データ容量の制限」は、Akamai または Hybrid のお客様には該当しません。

5.9 是正措置の対策

以下の是正措置対策が適用されます。

- a. スロットリング: スロットリングは、抽出サンプル・データを収集する措置をいいます。
- b. 停止: すべてのお客様データが IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud インフラストラクチャーに入力されるのを完全に禁止する措置をいいます。
- c. データ要素の修正: データの不正確性を訂正するために「データ要素」(Behavioral Events、Hit Attributes、Step Attributes、Session Attributes)を修正します。
- d. 「ビジネス・ピークへの備えに関するガイドラインおよび手順」に従わなかったお客様には、「SLA クレジット」は提供されません。

5.10 データ平滑化料金

IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics のお客様について、お客様の年間サブスクリプション期間中に、「クラウド・サービス」の実際の利用が「取引文書」に定める使用許諾の 12 倍を超えた場合には、お客様は、適用される「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。IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics のお客様について、1 月 1 日を開始日とする暦年に基づく四半期内に、お客様の実際の利用が「取引文書」に定める使用許諾の 3 倍を超えた場合、お客様は、適用される「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。

5.11 個人医療情報および規制コンテンツの取り扱いの禁止

「クラウド・サービス」は、HIPAA に準拠するよう設計されていないため、「個人医療情報」の送信や保管に使用することはできません。

「クラウド・サービス」は、Payment Card Industry (以下「PCI」といいます。)標準に準拠するよう設計されていないため、PCI 情報の送信や保管に使用することはできません。

Akamai のお客様は PCI 情報付きのドメインを送信すべきではありません。

6. オーバーライド条件

6.1 データの利用

以下の条件は、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」項に含まれる相反するいかなる規定にも優先します: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(「洞察」)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、およびオフリング開発の目的でのみ、このデータを使用します。