

IBM Campaign Managed Hosted

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

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) は、マーケティング担当者がチャンネルの枠を超えてパーソナライズされたマーケティングを設計、実行、および最適化できるようにする、およびカスタマイズされたメッセージを提供するために複数のデータ・ソース上でセグメンテーションを実行するためのキャンペーン管理サービスです。

IBM Campaign Managed Hosted には、以下の Edition が含まれます。

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition は以下の機能を提供します。

- マルチチャンネル・キャンペーンを設計および管理します。
- 対象者の除外、特別フィールドの作成、および顧客セグメンテーションなど、キャンペーンのロジックや提供に関するエレメントを管理します。
- デジタル・チャンネルでキャンペーンの実行をモデル化します。
- マーケティング・アクティビティを測定し、それについて報告します。
- セグメント、製品、チャンネル、ブランド、および日時を含む、複数のデータ・ポイントにわたってマーケティング・アクティビティを評価します。
- 直接、間接、および推測の反応をキャンペーンに結び付けるための属性方法を使用します。
- キャンペーン・エレメント、マーケティング・オファー、顧客セグメント、連絡先情報、および応答履歴を中央リポジトリに保存します。
- 標準またはカスタムの属性および値を備えたテンプレートに基づいて、オファーを作成します。
- データマート表には、個人、世帯、購入の履歴/規模、モデルの履歴/規模、キャンペーンの履歴/規模、閲覧行動、およびその他のユーザー定義の表を含めることができます。

このオフ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。

- 実稼働環境: 1
- 日々のデータ・リフレッシュを備えた最大 15 のデータマート表
- 最大 6 か月の継続的な宛先および応答の履歴
- ストレージのバックアップおよび復元: 14 日間
- 「クラウド・サービス」の実稼働環境のモニタリング、サポート、および管理

Essentials Edition に対して提供されるリソースには以下が含まれます。

- 最大 10 人のユーザー
- お客様は毎月最大 500 万の「データベース・レコード」の使用許諾を取得できます。

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition には Essentials Edition のすべての機能が含まれますが、より規模の大きなデータベースを必要とするマーケティング担当者向けに設計されています。

Standard Edition に対して提供されるリソースには以下が含まれます。

- 最大 25 人のユーザー
- お客様は毎月最大 2,000 万の「データベース・レコード」の使用許諾を取得できます。

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition には Standard Edition のすべての機能が含まれますが、さらに規模の大きなデータベースを必要とするマーケティング担当者向けに設計されています。

Premium Edition に対して提供されるリソースには以下が含まれます。

- 最大 50 人のユーザー
- お客様は毎月最大 5,000 万の「データベース・レコード」の使用許諾を取得できます。

1.4 追加オフリング

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

お客様は、お客様の取得した Edition で使用するために、10 万単位の増分で「データベース・レコード」の使用許諾を取得できます。「データベース・レコード」は、データマートに配置されたお客様の顧客および見込み顧客になります。お客様は、IBM Campaign Managed Hosted のいずれの Edition に対しても、少なくとも 10 万の「データベース・レコード」を 1 セット購入しなければなりません。

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

このサービスにより、Campaign Managed Hosted Premium Edition では、追加の 2,000 万の「データベース・レコード」をサポートする機能を利用できます。お客様は、最大 2 つまでサブスクリブすることができ、お客様の Premium Edition をサポートするために、最大で合計 4,000 万の追加の「データベース・レコード」を提供します。このサービスは、Premium Edition の利用者のみ提供されます。

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

このサービスでは、追加的な 6 か月分の継続的な宛先および応答の履歴のストレージがお客様に提供されます。お客様は、最大 3 つまでサブスクリブすることができ、お客様の Campaign Managed Hosted Edition に対して適用された、合計で 18 か月分の追加量に相当する、継続的な宛先および応答の履歴のストレージを提供します。

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

このサービスでは、お客様の Campaign Managed Hosted Edition に対して適用される、追加的な 5 つのデータマート表がお客様に提供されます。お客様は、最大の追加的な 10 の「データマート表」に対して、最大 2 つ、追加的な 5 つのデータマート表をサブスクリブできます。

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

このサービスでは、「医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律 (HIPAA)」に対応した Campaign Managed Hosted 環境を活用するオプションがお客様に提供されます。このサービスにより、HIPAA 標準に従って、お客様の Campaign Managed Hosted Edition を維持します。

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

このサービスは、IBM Campaign licensees と IBM Campaign Managed Hosted の両方のサブスクライバーに提供されるリモートで提供される継続サブスクリプション・サービスです。各「エンゲージメント」では、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・サポート担当者により支援が提供されます。このテクニカル・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、お客様の業界および事業に固有のガイダンス、ならびにオフリングの生産性の最大化が含まれます。未使用の時間は翌月に持ち越されません。このサービスには、IBM Campaign Managed Hosted のサブスクリプションが必要です。

1.5 セットアップ・オフリング

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

このサービスは、IBM Campaign のオンプレミス・ソフトウェアの最新バージョンをホストするための、お客様のプライベート・クラウド・インフラストラクチャーのデプロイメントを提供します。

「セットアップ」とは、「クラウド・サービス」の「実稼働環境」を作成するためのアクティビティと定義されます。「セットアップ」アクティビティの一部は、お客様に依存します。

「セットアップ」アクティビティには以下が含まれますが、これに限定されません。

- a. 「クラウド・サービス」の「実稼働環境」向けインフラストラクチャーのプロビジョニング。
- b. 最新バージョンの IBM Campaign アプリケーションの「実稼働環境」へのインストール (適用されるすべてのパッチを含む)。
- c. お客様のファイル転送用システム (SFTP) とのネットワーク接続の確立。
- d. 出力における最大 4 のベンダーのセットアップ。
- e. 「クラウド・サービス」への顧客アクセスのテスト。
- f. 「インシデント管理」ツールの研修の実施。
- g. SFTP サイトにおけるお客様のインバウンド・ファイルの作成。
- h. データマートに対するデータ・ロード・プロセスの実行。

お客様には、「セットアップ」中にお客様の役割および責任を定義する前提条件文書が提供されます。お客様は、「セットアップ」中に責任を負うフォーカル・ポイントを提供します。この責任には、お客様のデータマートの表構造の定義、データ・ファイルの作成、SFTP の確立、ユーザーの特定、ユーザー役割の定義、およびセットアップ・テストの支援が含まれます。

「セットアップ」アクティビティには、お客様の特定のビジネス・ニーズを満たすことを目的とするアプリケーション構成などの実装サービスは含まれません。対象者の構成、表マッピング、宛先および応答の履歴セットアップ、フォルダー構成のセットアップ、セキュリティ・ポリシー/ユーザー・セットアップ、およびオフター・テンプレート作成などは、実装サービスのアクティビティの一例です。「セットアップ」アクティビティの範囲外の実装サービスは、「作業指示書」(SOW) を介して実行されます。

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled をサブスクリプションするお客様は、自社の Campaign Managed Hosted Edition を HIPAA に合わせて最初に構成するためには、IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up を購入する必要があります。

2. コンテンツおよびデータ保護

「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」)には、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関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合（「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。）には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

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、<http://ibm.com/dpa> にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。DPA が適用される場合、「復処理者」の変更の通知を提供する IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されるとおりに適用されます。

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。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合 (個別の「クラウド・サービス」オフリングをパッケージ化し、単一オフリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

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)
99.95% 未満	2%
99.0% 未満	5%
98.0% 未満	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。

3.3 除外事項

お客様が月次サブスクリプションごとの最大「データベース・レコード」を超えた場合、お客様はその月について「SLA」の対象とはなりません。

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、電話、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の「サポート・ハンドブック」

(<https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>)には、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が規定されています。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。

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。

- 「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 アイテム」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により処理、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが1回発生することをいいます。お客様の「PoE」または「取引文書」に規定されている課金期間中、「クラウド・サービス」の利用により処理、管理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する各「アイテム」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。
- 「10万データベース・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。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」が処理または管理する、「データベース・レコード」の総数(10万単位で切り上げ)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」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利用が可能な「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 セットアップ料金

1回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

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を超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.4 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBMは請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

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。お客様による「クラウド・サービス」への接続、および「クラウド・サービス」の構成、カスタマイズ、またはテストが可能になった時に、お客様は「クラウド・サービス」に対するアクセス権を得たとみなされ、「取引文書」に従って支払いを開始する義務が生じます。「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。更新には、見積書に記載されたとおりに年次の値上げが適用されます。「クラウド・サービス」の営業活動終了に関する IBM 通知を受領後に自動更新が行われた場合、当該更新期間は、現在の更新終了または発表された営業活動終了日のいずれか早期に到来する日に終了します。

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。

お客様は、「クラウド・サービス」を、単体または他のサービスもしくは製品と組み合わせて、高リスク活動、即ち核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機の航行もしくは通信の設計、構築、管理、もしくは保守、または「クラウド・サービス」の障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こすおそれがあるその他のいかなる活動のサポートのためにも使用しないものとします。

7.2 ホスティング・ロケーション

IBM は、「クラウド・サービス」をホストするために特定の地域内でデータセンターを提供します。お客様は、最適なパフォーマンスを確保するために IBM が推薦するデータセンターを使用することが望まれます。お客様が別の地域または場所にあるデータセンターの使用を選んだ場合、IBM は「クラウド・サービス」のパフォーマンス目標を保証しません。

7.3 実稼働環境および実稼働準備態勢

「実稼働環境」は、お客様がビジネス・プロセスや取引を実行するために運用ベースでアクセスしたり、使用したりするアプリケーション、システム、およびサポート・システム・インフラストラクチャーで構成されています。このシステムへの管理者アクセスは「実稼働準備態勢」後にはじめて付与され、IBM 担当者、IBM が許可した第三者、またはお客様の許可ユーザーのみに制限されています。

「実稼働準備態勢」の定義は次のとおりです。(1) IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up アクティビティが完了済みで、かつ (2) お客様が「実稼働環境」にアクセスできる状態であること。

7.4 アプリケーションのアップデート

IBM は、「クラウド・サービス」の保守および更新を実施し、これには、インフラストラクチャー・パッチ、アプリケーション・パッチ、およびセキュリティー・パッチ (以下、総称して「IBM が開始したアップデート」といいます。) の実装が含まれます。

「IBM が開始したアップデート」は、定期的に、または定期保守時間帯に実行されます。定期保守は少なくとも 2 日前に「IBM サポート・ポータル」上で発表され、また IBM が緊急と判断した保守は、「IBM サポート・ポータル」を通じて発行される通知により伝達されます。アップデートは当該ポータル上での発表後 6 週間以内に実装されます。

IBM が高重要度のセキュリティーの脆弱性が「実稼働環境」に存在するか、存在している可能性がある
と判断する場合、IBM は即時、「クラウド・サービス」を、「IBM が開始したアップデート」が適用さ
れるまで停止できます。

拡張機能の問題が理由で「実稼働環境」に「IBM が開始したアップデート」が実装されていない状態が
続いている場合、または、お客様が変更の適用を許可することを拒否する場合、お客様は、「クラウ
ド・サービス」の使用に関連して生じた第三者からのいかなる請求についても「IBM が開始したアップ
デート」を実装していればかかる請求を回避できた場合には、IBM を補償し、かかる請求から IBM を防
御し、免責することに同意します。

7.5 仮想プライベート・ネットワーク

インターネットを通じた「仮想プライベート・ネットワーク」(VPN) はお客様のネットワークとの統合
についてサポートされますが、必須ではありません。VPN はパブリック・ネットワークを経由して、プ
ライベート・ネットワークを拡張します。VPN は、専用接続、仮想トンネリング・プロトコルまたはト
ラフィックの暗号化の使用により、仮想的なポイント間接続を確立することにより実現されます。VPN
は、統合接続がインターネット上で暗号化されていないか、または適切に保護されていない場合にのみ、
「クラウド・サービス」で必要になります。高可用性を実現するには、冗長回線が必要です。

7.6 セキュアなファイル転送プロトコル

「セキュアなファイル転送プロトコル」(SFTP)、または「SSH ファイル転送プロトコル」は、お客様が
既存サービスまたはサポート・サービスと統合するための「クラウド・サービス」の一部として提供さ
れます(仮想回線または物理回線の使用の有無を問いません)。SFTP は、セキュアで信頼性の高いデー
タ・ストリームによるファイル・アクセス、ファイル転送、およびファイル管理を提供するネットワー
ク・プロトコルです。「クラウド・サービス」は、「拡張機能」による使用を目的とした、インバウン
ド・ファイル転送用の SFTP サーバーを提供します。「クラウド・サービス」からのデータおよびレポー
トのアウトバウンド転送は、「アプリケーション」または「拡張機能」に埋め込まれた java ベースの
SFTP クライアントにより実行することができます。SFTP 転送では、保存データの保護のために、ファ
イルレベルの暗号化が必要です。

7.7 従契約者

「クラウド・サービス」のために活用する IBM 従契約者は、公開から 180 日以内に、IBM の「データの
セキュリティーおよびプライバシーの原則」への変更を遵守する必要があります。

7.8 IBM Campaign Managed Hosted Editions

お客様が 3 か月連続で Campaign Managed Hosted Edition でサポートされる「データベース・レコード」
の数を超えた場合、お客様は、「クラウド・サービス」の使用許諾を、該当する Edition に更新するこ
とに同意します。お客様が Premium Edition の資格をお持ちの場合で、Premium Edition の月間基本サブス
クリプション数量である 5,000 万件の「データベース・レコード」を 3 か月連続で超えた場合は、適切な数
量の IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume の「データベース・レコード」の使用許諾を購
入する必要があります。お客様が 3 か月連続で 1 か月あたり 9,000 万の「データベース・レコード」数
を超えた場合、お客様は IBM またはパートナーのいずれかと、カスタムのクラウド・サービスに対する使
用許諾について、「作業指示書」(SOW) を締結することに同意します。お客様は、Edition でサポートさ
れる「データベース・レコード」を超えた場合にパフォーマンスの低下を体験する場合があります。