

IBM DemandTec for Manufacturers

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」を規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーまたは「クラウド・サービス」の受益者をいいます。

1. クラウド・サービス

「クラウド・サービス」オファリングは以下に記載されています。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。

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization は店舗レベルの物質的プロパティおよび買い物客のニーズを考慮して、品目レベルの増分分析および最適化のシナリオを提供します。この製品は複数の最適化シナリオを生成して、棚の使用率や販売最適化などのさまざまな目的に対応します。

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program により、メーカーは一連のダッシュボードで、移動、購入頻度、および製品購入をはじめとする、小売業用の IBM DemandTec Shopper Insights をサブスクライブした小売業者の買い物客の行動を分析できます。

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program により、ブローカーは、一連のダッシュボードで、移動、購入頻度、および製品購入をはじめとする、小売業用の IBM DemandTec Shopper Insights をサブスクライブした小売業者の買い物客の行動を分析できます。

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program により、メーカーおよびブローカーは、Web ベース環境で加入小売業者に送信する取引のプレゼンテーション、交渉、請求書作成および調整の自動化および簡素化を行うことができます。

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program により、メーカーおよびブローカーは、Web ベース環境で加入小売業者に送信するトレード・プロモーションのエントリー、交渉および調整の自動化および簡素化を行うことができます。Advanced Deal Management はメーカーが指定する製品ビューのほか、品目、取引、請求書、および請求にわたるアクセスおよびレポート作成を可能にする取引アーカイブを取り込みます。Advanced Deal Management は、取引の複製、電子メール・アラート、可視性の向上、資金追跡、および取引のエクスポートなどを含む、取引プロセスを促進するための追加機能を取り込みます。

2. セキュリティーの内容

2.1 セキュリティー・ポリシー

IBM は、プライバシーおよびセキュリティーに関するポリシーを IBM の従業員に伝え、これを保持します。IBM は、IBM データ・センターをサポートする要員に対し、プライバシーおよびセキュリティーに関する研修の受講を要求します。IBM には、インフォメーション・セキュリティー・チームが存在します。IBM セキュリティー・ポリシーおよび基準については年 1 回、審査し、再評価します。IBM のセキュリティーに関する事故は、包括的な事故対応手順に従って処理されます。

2.2 アクセス制御

クライアント・データに対するアクセスは、必要に応じて、職務分離の原則に従って、権限のある IBM サポート担当員によってのみ許可されます。IBM スタッフは、中間「ゲートウェイ」管理ホストに二要素認証を使用します。クライアント・データにアクセスする際のすべてのチャンネル接続は暗号化されません。クライアント・データへのアクセス、およびホスティング環境へのデータ転送またはホスティング

環境からのデータ転送は、すべて記録されます。本「クラウド・サービス」をサポートする IBM データ・センター内では、WIFI の使用は禁止されています。

2.3 サービスの完全性および可用性

オペレーティング・システムおよびアプリケーション・ソフトウェアの変更には、IBM の変更管理プロセスが適用されます。また、ファイアウォール規則の変更についても変更管理プロセスが適用され、導入前に IBM セキュリティー・スタッフが審査します。IBM はデータ・センターを 1 日 24 時間週 7 日体制で監視します。潜在的なシステム・セキュリティ危険度の検出および解決を支援するために、内部および外部の脆弱性スキャンを権限のある管理者および第三者ベンダーが定期的実施します。マルウェア検出(アンチウィルス、侵入検知、脆弱性スキャンおよび侵入防止)システムは、すべての IBM データ・センターで使用されています。IBM のデータ・センター・サービスは、公共ネットワーク上のデータ伝送についてさまざまな情報伝送プロトコルをサポートします。これには、HTTP/SFTP/FTP/S/MIME、サイト間 VPN などが含まれます。オフサイトで保管されるバックアップ・データは、転送前に暗号化されます。

2.4 アクティビティーの記録

IBM は、アクティビティーを記録する機能があり、そのように構成された、システム、アプリケーション、データ・リポジトリ、ミドルウェア、およびネットワーク・インフラ・デバイスに関して、アクティビティーのログを保持します。改ざんの可能性を最小限に抑え、集中型分析、アラートおよびレポートを可能にするために、アクティビティーは中央ログ・リポジトリにリアルタイムで記録されます。改ざんを防ぐために、データを署名付きにします。異常な行動を検出するために、ログはリアルタイムで、また、定期的な分析レポートによって分析されます。運用スタッフは異常に関するアラートを受け、必要に応じて 1 日 24 時間週 7 日、オンコールのセキュリティ・スペシャリストに連絡を取ります。

2.5 物理的セキュリティ

IBM は、IBM データ・センターに対する許可されていない物理的アクセスを制限するように設計された物理的セキュリティ基準を保持します。データ・センターには制限されたアクセス・ポイントのみが存在し、アクセス・ポイントは二要素認証で制御され、監視カメラによって監視されています。アクセスは、アクセスを承認された権限のあるスタッフのみに許可されます。運用スタッフは承認について確認し、必要なアクセスを提供するアクセス・バッジを発行します。かかるバッジを交付された従業員は、他のアクセス・バッジを返却しなければならず、そのアクティビティーの期間中はデータ・センター・アクセス・バッジのみを所持することができます。バッジの使用については、記録されます。IBM 以外の訪問者は、施設に入場する際に登録され、施設内にいる間は付添人が同行します。搬入・搬出場所、および許可されていない個人が施設に入場できるその他の場所については管理され、隔離されます。

2.6 遵守

IBM は、業界基準の SSAE 16 監査(または同等の監査)を、実稼働データ・センターで年 1 回実施します。IBM は、IBM の事業要件の遵守に関してセキュリティおよびプライバシー関連のアクティビティーを審査します。情報セキュリティ・ポリシーの遵守を確認するために、IBM は評価および監査を定期的実施します。IBM の従業員およびベンダーの従業員は、全従業員向けのセキュリティおよび意識向上研修を年 1 回受講します。倫理的な企業行動、機密保持および IBM のセキュリティ義務を果たすために、従業員は年 1 回、自身の業務目標および責任について再認識します。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「取引文書」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。

3.1 定義

- a. 「可用性クレジット」 - IBM が検証した「請求」に対して提供する補償をいいます。「可用性クレジット」は、「クラウド・サービス」の将来の請求に対する返金という形で適用されます。
- b. 「請求」 - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中にサービス・レベルが満たされていない旨の主張をいいます。

- c. 「**契約月**」 - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「クラウド・サービス」期間における各 1 暦月をいいます。
- d. 「**ダウン時間**」 - お客様が使用する資格のある「クラウド・サービス」のための実稼働システム処理が利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「クラウド・サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - (1) 保守のための定期的な停止または発表された停止。
 - (2) IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
 - (3) 「クラウド・サービス」へコンテンツもしくはアクセスを提供するために必要なシステム構成およびサポートされているプラットフォームの要件をお客様が満たさない場合、またはお客様のシステム管理、命令、もしくはプログラミング・エラーの要件を満たさない場合。
 - (4) お客様が起こしたセキュリティー侵害またはお客様が実施したセキュリティー・テスト。または
 - (5) IBM がお客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. 「**事象**」 - 「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

3.2 可用性クレジット

「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」が「クラウド・サービス」の利用に影響を与えていることを最初に認識してから 48 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに重要度 1 のサポート・チケット (以下の「テクニカル・サポート」の節に定義されています。) を記録しなければなりません。お客様は「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援しなければなりません。

「可用性クレジット」に対する「請求」は、当該「請求」が生じた「契約月」の末日から 3 営業日以内に、お客様の「アカウント担当者」または IBM の「お客様サクセス・マネージャー」のいずれかに提出しなければなりません。

- a. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」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 12% を超えることはできません。
- b. 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」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、 「可用性クレジット」は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する単一月額料金の合算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」に対するサブスクリプション月額料金に基づく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。

3.3 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	「可用性クレジット」 (「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)
97.00% - 99.00%	2%
95.00% - 96.99%	5%
95.00% 未満	12%

* 「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから入手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」の対象となる「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。

「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「ダウン時間」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」における総「ダウン時間」500分

30日の「契約月」における合計43,200分 －予定外の「ダウン時間」500分 ＝42,700分 <hr/> 合計43,200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」
---	---

3.4 本 SLA に関するその他の情報

本 SLA はお客様の会社に対してのみ提供され、「クラウド・サービス」のユーザーによる請求、またはβ版もしくはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、生産的使用における「クラウド・サービス」にのみ適用します。SLA は、非実稼働環境 (IBM DemandTec Managed Cloud Preview、またはテスト、災害復旧、品質保証、もしくは開発環境を含みますが、これらに限定されません。)には適用されません。

4. エンタイトルメントおよび課金情報

4.1 定義

次の用語は以下の定義のとおりとします。

「ブローカー」 - 本部および小売対象またはそのいずれかを取り扱う、1 つまたはそれ以上の「CP 会社」の販売代理店として、それらの「CP 会社」を代表するお客様をいいます。「ブローカー」は、特定の「製品カテゴリー」に対して、特定の「含まれる小売業者」と共に「クラウド・サービス」へアクセスする権限を有しており、特定の指定された「ブローカー CP 会社」のみを代表するものです。

「ブローカー CP 会社」 - プロモーションの計画、オファーの提出、その他の取引に関連して、小売業者への説明を実施するためにブローカーを雇う CP 会社をいいます。

「消費財または CP」 - 物品またはコンポーネントのうち、消費者に直接販売するために製造または配布されるものをいいます。例として、「消費財」には服飾および履物、飲食料品、介護用品、耐久消費財や家電製品、非耐久消費財、特製品、ペットのケア製品などが含まれますが、自動車、飛行機、金融商品、サービス、家などは含まれません。

「含まれるビジネス」 - お客様が「クラウド・サービス」を使用するために行うサブスクライブに関連する部門、ビジネス・ユニットまたはチャネル (例えば、実店舗に対してオンラインの e-コマース) をいいます。

「含まれる地域」 - その地域でお客様が「クラウド・サービス」の利用をサブスクライブする地域をいいます。

「小売業者」 - 消費者による直接消費のために小口または個別ロットでの「消費財」の販売にかかわるお客様をいいます。

「総売上高」 - 初回の期間または更新した期間以前の過去 12 か月間で、「含まれるビジネス」が販売した製品の売り上げから生じる、「クラウド・サービス」をサブスクライブしている法人の総販売額をいいます。

本書で定義されていない用語は、「クラウド・サービス契約書」で定義されています。

4.2 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用できます。

- a. **「ミリオン収益変換単位 (MRCU)」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「収益変換単位」とは、「クラウド・サービス」に関連する、通貨に依存しない「収益」の測定単位です。通貨固有の「収益」金額は、「変換単位表」(http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) に掲載されている表に従って、「RCU」に変換する必要があります。「MRCU」使用権は 1 件あたり、100 万「RCU」に相当します。お客様の「証書 (PoE)」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」によって処理または管理される「収益」金額をカバーするのに十分な MRCU 使用権を取得するものとします。

- 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するものとします。

注: 「収益」の定義または適用範囲は、以下のように特定の「クラウド・サービス」オファリングにより異なります。

クラウド・サービス	収益定義
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	「収益」は、「含まれる小売業者」に対する、含まれる「製品カテゴリー」の販売によって生成される「含まれるビジネス」の総売上高を指します。
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	「収益」は、「小売業者」の「CPG メーカー」または「ブローカー」による総売上高を指します。
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	「収益」は、「含まれる小売業者」に対する「含まれるビジネス」の総売上高として定義されます。

4.3 1 か月に満たない期間の料金

TD に記載されるとおり、1 か月に満たない期間の料金は按分ベースで評価される場合があります。

5. 期間および更新オプション

5.1 期間

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に文書化されるとおりに、「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。お客様は、期間中、IBM または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくことで、お客様の「クラウド・サービス」の利用レベルを引き上げることができます。また、当該引き上げは「取引文書」で確認されます。

5.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

「取引文書」には、「クラウド・サービス」期間の更新について、以下のいずれが適用されるかが明記されます。

5.2.1 自動更新

更新が自動の場合、お客様が期間の満了日の少なくとも 90 日前までに書面で終了を要求しなければ、「クラウド・サービス」期間は 1 年間または期間満了になる期間と同期間のいずれかで自動的に更新されます。

5.2.2 請求の継続

請求が継続する場合、お客様は期間終了後も引き続き「クラウド・サービス」に対するアクセス権限を有するものとし、その利用に対して継続的に請求が行われます。「クラウド・サービス」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は、90 日前までに解約通知を書面で行う必要があります。お客様には、解約月の月末までの未処理のアクセス料金が請求されます。

5.2.3 更新が必要

更新タイプが「終了」と付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間の満了時に終了し、お客様のアクセスは終了します。期間満了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は新しいサブスクリプション期間を注文する必要があります。

6. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中、「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」が提供されます。

「運用に関する通常の電話および電子メールによるサポート時間」は、以下のとおりです。

- アメリカ: 月曜～金曜日の米国太平洋標準時間で午前 6 時 00 分～午後 6 時 00 分
- ヨーロッパ: 月曜～金曜日のヨーロッパ中央時間で午前 8 時 00 分～午後 5 時 00 分
- アジア: 月曜～金曜日の日本標準時間で午前 8 時 00 分～午後 5 時 00 分

営業時間外サポート

営業時間外サポート(上記の通常営業時間以外)は、重要度 1 の問題についてのみ、営業日、週末および休日に利用可能です。

サポート・ホットライン: 1-866-460-0501

ダイレクト・ライン: 1-925-460-9120

電子メール: dtsupport@us.ibm.com

サポート Web ポータル: <https://support.ibmcloud.com>

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能を実行することができない、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上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	1 日 24 時間 週 7 日
2	著しい事業影響 サービス事業機能またはサービスの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	月曜から金曜の 営業時間
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用でき、業務上、重大な影響がないことを示す。	4 営業時間以内	月曜から金曜の 営業時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な要求。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

7. 追加情報

7.1 IBM によるクライアント・データの使用

サブスクリプション期間中、内部調査およびデータ・マイニングの目的で IBM がクライアント・データを使用する場合があります。ただし、IBM がかかるクライアント・データに含まれる特性のうち、お客様の身元、またはお客様の内部ビジネス・プロセスに関する機密もしくは知的財産権を明らかにする恐れのある特性をまずすべて削除することが条件となります。

7.2 プライバシーに関する通知

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の利用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から情報を収集できることを認識し、これに同意するものとします。IBM は、ユーザー・エクスペリエンスの向上およびお客様との対話の調整またはそのいずれかを目的として、こうした情報収集を行います。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域で、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した情報

を以上の目的のために処理できるように、お客様が同意を取得する意向であること、または取得済みであることを確認します。IBM は、収集した情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従います。

7.3 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「クラウド・サービス」に関する利益を享受している場所に基きます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、お客様の注文に記載される事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

7.4 ハブ・アンド・スポーク・プログラム

お客様は、各「クラウド・サービス」が、特定の小売業者とのみお客様が使用するために、「ハブ・アンド・スポーク」プログラムの一部として提供されることを了承します。すなわち、当該加入小売業者は、かかる「クラウド・サービス」を CP 取引パートナーに提供するために必要となる当該小売業者のデータを使用するための限定的で非独占的な使用許諾を IBM に付与するということです。「クラウド・サービス」または当該加入小売業者の販売および製品に関するデータをその他の目的で使用することは認められていません。「ブローカー」の場合、特定の指定された「ブローカー CP 会社」と共に使用することについてはさらに制限されます。加入小売業者と IBM との間の契約が何らかの事由に基づき終了する場合、IBM は、前払いを受けた金額のうち、未使用分について、影響を受ける「クラウド・サービス」のお客様の期間の残存月数に基づいて按分された金額をお客様に返金し、お客様の「クラウド・サービス」を使用する権利は終了します。1 か月に満たない期間の未使用分については返金はありません。