

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

お客様の注文に関する「サービス記述書」は、以下のとおりです。

1. クラウド・サービス

「クラウド・サービス」オファリングについては、以下に記載されていますが、一部使用許諾されたオファリングの「注文関連文書」で指定されています。「注文関連文書」は、提供されている「見積書」およびお客様が受領し「クラウド・サービス」の開始日および期間ならびに請求の開始時期を確認する「証書 (PoE)」で構成されます。

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud は、特にネイティブ・モバイル・アプリケーションおよびモバイル Web アプリケーションを対象とする、SaaS ベースのアナリティクス・ソリューションです。ソリューションは、大量かつ複雑なデータ・セットから行動上の問題を分析することにより、エンド・ユーザー・エクスペリエンス全体を理解し、改善することについてお客様を支援するように設計されています。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・コンテキストを含むデータが取り込まれ、IBM がホスティングする環境に送信されます。IBM Tealeaf CX on Cloud には、ほとんど即時にお客様が結果を利用できるようになる、多数の「すぐに使用可能な」レポートおよびダッシュボードが用意されています。事前定義済みのレポートおよびダッシュボードに加えて、ユーザーは、より詳細な分析ニーズに合わせてレポートとダッシュボードの両方をカスタマイズすることができます。

IBM Tealeaf CX on Cloud の基本パッケージには、以下が含まれます。

a. アプリケーション・プロファイル

最大 10 の「アプリケーション・プロファイル」を構成する機能がサブスクリプション料金に含まれます。「アプリケーション・プロファイル」とは、ユーザーに割り当て可能な関連する許可を備えたレポート作成エンティティをいいます。一般的に、「アプリケーション・プロファイル」は、単一のアプリケーションまたは Web サイトに対して 1 対 1 でマッピングされます。レポート作成の目的で、単一の「アプリケーション・プロファイル」に複数のアプリケーションおよび Web サイトまたはそのいずれかを集約することを希望するお客様は、IBM Tealeaf Lab Services チームにご相談ください。

最初の「アプリケーション・プロファイル」は、IBM によって設定され、「クラウド・サービス」のプロビジョニングが行われる際に利用可能になります。10 を超える「アプリケーション・プロファイル」が必要な場合は、「IBM サポート」に要求を提出することができ、IBM とお客様が同意するものとします。追加の「アプリケーション・プロファイル」は、不当に留保してはなりません。

b. データの保存期間

「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金には、以下のデータ保存期間も含まれます。すべてのデータは、先入先出という概念を中心に構築される、ローリング・ウィンドウ期間に基づいて保存および削除されます。データは一定の時間保存され、所定のウィンドウ期間が終了すると廃棄されます。ローリング・データの保存期間は、データがシステムに入った時点で開始し、日々更新されます。

- 12 か月間のローリング「レポート・データ」。「レポート・データ」とは、「クラウド・サービス」に含まれるレポートおよびダッシュボードに付随する課金単位および範囲と定義されます。
- 14 暦日間のローリング「取得データ」。「取得データ」とは、Tealeaf SDK から収集されたデータと定義されます。

1.2 オプション機能

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension では、以下の延長期間中、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。

- 「レポート・データ」について、追加的な 12 か月間のローリング保存により、最大で合計 24 か月間のローリング「レポート・データ」保管。

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension では、以下の延長期間中、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。

- 「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 28 暦日間のローリング「取得データ」保管。

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・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す。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ー

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ー基準を保持します。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 はプライバシーの実践が米国商務省の「セーフ・ハーバー原則」(通知、選択、転送、アクセスおよび正確性、セキュリティー、ならびに監督/実施)に一致することを年 1 回証明します。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ー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。情報セキュリティー・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ー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 のセキュリティー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・コミットメント

IBM は、「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。お客様は、SLA が、お客様に対する保証とならないことを了承します。

3.1 定義

- a. 「**可用性クレジット**」 - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「クラウド・サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. 「**請求**」 - SLA に基づいて、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)までを基準とする期間における各 1 か月をいいます。
- d. 「**ダウン時間**」 - 「クラウド・サービス」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる時点で「クラウド・サービス」を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) お客様のアプリケーション、装置もしくはデータ、または第三者のアプリケーション、装置もしくはデータに関する問題。
 - (4) 「クラウド・サービス」にアクセスするための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。
 - (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。
- f. 「**サービス・レベル**」 - IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

3.2 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様の「クラウド・サービス」の利用に影響を与えていることをお客様が最初に認識してから 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」の項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。
- b. お客様は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」が生じた「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウン時間」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウン時間に基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、下表に示した各「契約月」において達成した「サービス・レベル」に基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 各「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「クラウド・サービス」に対して IBM に支払った年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

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)
<99.9%	2%
<99.0%	5%
<95.0%	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a) 「契約月」における分単位の総時間数から、(b) 「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 (c) 「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「ダウン時間」が 50 分である場合

30 日の「契約月」における合計 43,200 分 - 「ダウン時間」50 分 = 43,150 分 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 合計 43,200 分	= 99.8% の「達成したサービス・レベル」に 対する 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、IBM のお客様のみが利用可能であり、「クラウド・サービス」に関するお客様のユーザー、ゲスト、参加者および許可された招待客によって行われる請求、ならびに、IBM が提供する β 版またはトライアル・サービスには適用されません。SLA は、実稼働使用である「クラウド・サービス」にのみ適用します。SLA は、非実稼働環境 (テスト、災害復旧、品質保証、また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 課金単位

「クラウド・サービス」は、「注文関連文書」に定める以下の課金単位のいずれかに基づいて利用することができます。

- a. 「**ミリオン・インタラクション (MI)**」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 上での要求と応答のペア (「ヒット」)) であるかその他であるかを問わず、「クラウド・サービス」によって記録された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「証書 (PoE)」または「注文関連文書」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 MI のエンタイトルメントを取得する必要があります。
- 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使用許諾を取得するものとします。

4.2 料金および課金

「クラウド・サービス」に関する支払金額は、「注文関連文書」に記載されます。

4.3 1 か月に満たない期間の料金

「1 か月に満たない期間の料金」は、日割計算によりお客様に請求され、初回の請求書に記載されます。「1 か月に満たない期間の料金」は、IBM がお客様に対して「クラウド・サービス」オフリングへのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残日数に基づき計算されます。

4.4 超過料金

1 月 1 日を開始日とする暦年に基づく四半期内に、お客様による「クラウド・サービス」の実際の使用が、「PoE」または「注文関連文書」に記載されたエンタイトルメントの 3 倍を超える場合、お客様は、該当する「PoE」または「注文関連文書」に記載される超過料率に従い、その超過分についても請求されます。特定の四半期内にプロビジョニングが行われた場合、超過料金は適宜按分計算されます。

4.5 リモート・サービス (担当者による作業) 料金

「リモート・サービス」は、「エンゲージメント」の課金単位を使用して購入するものとし、「注文関連文書」に記載された料率で請求されます。

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

このオンボーディング・サービスでは、IBM Tealeaf CX on Cloud に対するお客様のオンボーディングのために、以下に記載されたリモート提供サービスの割り当てに基づき、以下のリモート・コンサルティング、製品に関する研修、および構成設定が提供されます。

- a. Tealeaf ソフトウェア開発キット (SDK) の実施および計測についてお客様を支援するために、最大 24 時間のサービスを提供します。
- b. 一般的な製品情報および全体的な使用方法についてお客様を指導する、最大 24 時間の研修を提供します。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service は、お客様ごとに 1 件の「エンゲージメント」について、「エンゲージメント」を単位として購入されます。全時間数を使用したか否かに関わらず、「リモート・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の通知をお客様が IBM から受けた日から 90 日後に満了となります。

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、「注文関連文書」に規定されるお客様が「クラウド・サービス」にアクセス可能となったことを、IBM がお客様に通知した日に開始します。「注文関連文書」の「PoE」部分で、期間の正確な開始日と終了日を確認します。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」の利用レベルを上げることができます。IBMは、「注文関連文書」でその利用レベルの変更を確認します。

5.2 クラウド・サービス期間の更新オプション

お客様の「注文関連文書」では、以下のいずれかの期間を指定して、期間満了時に「クラウド・サービス」を更新するか否かが規定されます。

5.2.1 自動更新

お客様の「注文関連文書」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「注文関連文書」に規定されている期間の有効期間満了日の少なくとも90日前までに、書面により要求することにより、期間満了となる「クラウド・サービス」期間を終了させることができます。IBMまたはIBMビジネス・パートナーが、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる期間は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の期間と同じ期間のいずれかで自動更新されます。

5.2.2 請求の継続

「注文関連文書」に、お客様の請求は継続すると付記されている場合、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、「クラウド・サービス」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、IBMまたはIBMビジネス・パートナーにお客様の「クラウド・サービス」を解約する旨要請する通知を書面で行う必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の効力が生じる月内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

「注文関連文書」に、お客様の更新タイプは「終了」とであると付記されている場合、「クラウド・サービス」は期間満了時に終了し、お客様の「クラウド・サービス」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「クラウド・サービス」の利用を継続するには、お客様は、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーに対して新規の「サブスクリプション期間」を発注し、購入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。

月曜～金曜日（休日を除く）の米国東部標準時間で午前8時00分～午後8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: 1-877-432-4300 (米国)

Email: scn_support@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い使用制限を受けているか、または、お客様が事業の最終期限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

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
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. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」オフラインには、「イネープリング・ソフトウェア」が含まれることがあります。お客様は、「クラウド・サービス」期間に対して、「クラウド・サービス」の使用に関連してのみ「イネープリング・ソフトウェア」を使用することができます。「イネープリング・ソフトウェア」にサンプル・コードが含まれる範囲内で、お客様は、サンプル・コードの二次的著作物を作成するための追加の権利を取得し、その付与された権利に合致するよう当該二次的著作物を使用します。「イネープリング・ソフトウェア」は、SLA がある場合にはそれに従い、「クラウド・サービス」のコンポーネントとして提供され、該当するご使用条件が適用されます。

8. 追加情報

8.1 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、お客様が「クラウド・サービス」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所に基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「クラウド・サービス」の注文時に主要な Benefit Location として記載した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。

8.2 個人医療情報取り扱いの禁止

「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。

8.3 Cookie

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」の使用に関連してお客様(お客様の従業員および従契約者)から個人情報を収集できることを了解し、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、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を集めるためにこうした情報収集を行います。お客様は、IBM 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、収集した個人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、収集した個人情報へのアクセス、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。