

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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 Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud は、従来の Web アプリケーション、ネイティブ・モバイル・アプリケーション、およびモバイル/レスポンス Web アプリケーションを対象とする、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。お客様は、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場合は、IBM Tealeaf Lab Services チームに相談するものとします。

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. 許可ユーザー

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。IBM Tealeaf CX on Cloud 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。

##### c. 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が含まれます。

- (1) 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。
- (2) 7 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・サービス

### 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、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、基本の Tealeaf CX on Cloud の「取得データ」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

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

このサービスは、IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションで提供される 50 名に追加される追加の許可ユーザーを購入するオプションをお客様に提供します。

### 1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud は、ユーザーがそれぞれの Web サイトおよびモバイル・コンテンツと対話する方法をお客様が理解するのに役立つよう設計されたユーザビリティ・アナリティクスを提供するアドオン・ソリューションです。Tealeaf CX Overstat on Cloud は、ヒート・マップ、リンク・アナリティクス、フォーム・アナリティクス、アテンション・マップ、およびアクセス可能性オーバーレイなど、特定のユーザビリティ・オーバーレイを利用可能にします。このソリューションは、お客様がすべてのユーザーを対象に集約したデータおよび個々のユーザー・セッションにまで掘り下げる機能を提供して、ユーザビリティにおける混乱を見つけ出し、金銭的な影響を処理して定量化するのに役立ちます。

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud のサブスクリプション料金には、以下が含まれます。

- 最大 250 のスナップショットを取り込む機能。スナップショットは、そのユーザビリティ・データの収集と報告が可能なページまたは画面です。250 を超えるスナップショットが必要な場合は、「IBM サポート」に要求を提出し、その要求に対して、IBM とお客様から合意を得ることができます。追加のスナップショットは、不当に留保してはなりません。
- 1 か月のローリング・レポート・データ。レポート・データとは、Tealeaf CX Overstat on Cloud のためのレポートおよびオーバーレイに付随する課金単位および範囲と定義されます。

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 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 Tealeaf CX on Cloud 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、Tealeaf CX on Cloud の行動分析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。ユーザーの人数は、お客様の基本となる Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションによって制限されます。Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 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 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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 Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションの「取得データ」の 7 暦日間の保存に追加して、以下の単位で利用可能です。お客様は、基本となる Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On は、お客様が IBM Tealeaf CX on Cloud にネットワーク・トラフィック・データを送信してカスタマー・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。

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On のサブスクリプション料金には、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 IBM Tealeaf CX on Cloud へ経路指定する Data Transport Application。

### 1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On 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。

- 「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。

### 1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud 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、Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud 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。

Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on 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 Tealeaf CX on Cloud の保存期間中の Tealeaf CX on Cloud 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。

### 1.3 セットアップ・サービス

セットアップ・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、注文時に請求されることとなります。

#### 1.3.1 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・デリバリー・サービスの割り当てに基づき、以下の 48 時間のリモート・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。

- 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、お客様を支援します。
- 一般的な製品情報および全体的な使用方法について、お客様向けに研修を提供します。

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。すべての時間数が使用され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。

#### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service 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。

#### 1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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。

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。

### 1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service は、拡張されたセットアップ・パッケージおよびベスト・プラクティス・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。

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。
- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。

### 1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & 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、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ならびに 12 か月にわたる AVP One-point Program を組み合わせたサービスを 1,080 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。AVP One-point プログラムは、リモートで提供されるパーソナライズされた月 10 時間 (合計 120 時間) のサポート・サービスを指定された連絡先とともに提供します。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。

### 1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on 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。

### 1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on は、1つの固有のユース・ケースについて Replay の構成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。Replay SDK 構成、セッション Replay 構成、および Replay テクノロジー・ワークショップを含む、96 時間分のリモート・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。

### 1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement は、40 時間分のリモート・サービスを提供します。これには、カスタマー・エクスペリエンスの目標および機会の評価、Tealeaf CX on Cloud の使用の増加と評価の向上のためのロードマップ策定が含まれます。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。

### 1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service は、16 時間分のリモート・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。

### 1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service は、40 時間分のリモート・サービスを提供します。ビジネスや IT の目標に合わせた改善に重点を置いています。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。

## 1.4 リモートの継続的なサブスクリプション・サービス

継続的なサブスクリプション・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、注文時に請求されることとなります。

### 1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic 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 16 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

### 1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard 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 40 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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。このサービスは、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

### 1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced 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 64 時間のリモートで提供される継続的なベスト・プラクティスおよび分析サービスを提供します。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、ビジネス・インパクト分析およびデータ科学サービスが含まれます。また、AVP One-point プログラムは、指定された連絡先とともに、リモートで提供されるパーソナライズされたサポート・サービスを毎月 10 時間提供します。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、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

#### 1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud 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。Tealeaf CX on Cloud 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、Tealeaf CX on Cloud サブスクリプションと同時に終了します。

## 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。「クラウド・サービス」に変更が加えられた場合、IBM は必要に応じて「データ・シート」を更新します。「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」(IBM による修正が反映されたもの)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。

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=1402004226022>

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。

## 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)、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)
99.9% 未満	2%
99% 未満	5%
95% 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

SLAは「Connectors」として指定された「クラウド・サービス」に対しては適用されません。

## 4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートが、電子メール、オンライン・サポート・システムおよび電話を介して提供されます。IBMのIBM Software as a service support guide ([https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.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、別個のオファ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。

- 「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、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」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数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。
- 「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。

- 「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 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「対話」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

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。

## 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。「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。

お客様は、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「クラウド・サービス」を単独で、または他のサービスや製品と組み合わせて使用してはなりません。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、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいは「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可能性があるその他のあらゆる活動。

行動分析セッションの数量および容量が許容範囲であることが判明したが、サービスの停止を引き起こす恐れがある場合は、「クラウド・サービス」では、尋常でない製品の利用を是正し、IBM が「サービス・レベル・アグリーメント (SLA)」を満たすことができるようにする手段が取られます。

### 7.2 イネープリング・ソフトウェア

「クラウド・サービス」を使用するには、お客様がご自身のシステムにイネープリング・ソフトウェアをダウンロードする必要があります。イネープリング・ソフトウェアにより、「クラウド・サービス」

の使用が促進されます。お客様は、「クラウド・サービス」の利用に関連してのみ、イネーブリング・ソフトウェアを使用することができます。イネーブリング・ソフトウェアは現状のまま提供されます。

### 7.3 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。

### 7.4 データの保存

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。

IBM Tealeaf CX on Cloud のサブスクリプションを購入することにより、それぞれの月次 MI 使用許諾に基づいて、データ・ストレージの特定量がお客様に割り当てられます。このストレージ割り当ては、それぞれの IBM Tealeaf CX on Cloud ソリューション内でお客様に提供されます。お客様が割り当てられたストレージを超えた場合、お客様は、古いイベント、ディメンションおよびレポートをクリーンアップすることにより、ストレージ制限に従った状態に戻らなければなりません。お客様が 30 日以内にこのアクションを実行しない場合、それぞれのデータ保存期間は、ストレージの増加を受け入れるために短縮されます。

### 7.5 IBM による「お客様データ」の使用

お客様のデータを、非実稼働環境において、内部調査、テスト、および開発の目的で IBM が使用する場合があります。ただし、IBM は事前にお客様の身元または専有のビジネス・プロセスが特定できる特性をすべて削除することが条件となります。お客様は、テクニカル・サポートに連絡をすることで、かかる非実稼働目的においてお客様のデータを使用しないことを選ぶことができます。