

IBM Social Media Analytics (SaaS)

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조항(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조항")과 IBM 이용 약관 – 일반 조항(이하 "일반 조항") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조항이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의합니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. 과금 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **문서(Document)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 문서관 시작과 끝을 표시하는 문서 헤더와 트레일러 레코드 사이에 포함된 한정된 볼륨의 데이터 또는 청구서, 판매 주문서, 구매 주문서, 견적서, 스케줄, 계획서, 반환서, 출하서, 영수증, 재무 계약서를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS 에서 정의한 모든 물리적 또는 전자적 문서 유형을 의미합니다. 각 TD(Thousand Document) 권한은 하나의 TD 를 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 문서 수를 포괄할 수 있는 충분한 TD 권한을 취득해야 합니다.
문서 권한은 250,000 단위로 판매됩니다.
- b. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 추가 요금

측정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

3.3 원격 서비스(인력 기반) 요금

Social Media Analytics (SaaS) Jump Start 서비스 오퍼링은 거래서류에 명시된 바와 같이 선불로 청구됩니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일 에 만료됩니다.

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS의 등록 기간 종료 시 갱신 여부가 고객의 라이선스 증서에 명시됩니다.

4.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 등록 기간은 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일의 서면 통지를 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS가 종료되며 IBM SaaS에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 등록 기간(Subscription Period) 동안 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

6. IBM SaaS 오픈링 추가 조항

6.1 추가적 정의

IBM SaaS – 본 계약에서 정의한 바와 같이 소프트웨어 서비스이며 콘텐츠(Content), 제 3 자 애플리케이션(Third Party Applications), 제 3 자 사이트(Third Party Sites)는 포함하지 않습니다.

분석 보고서(Analysis Reports) – 콘텐츠를 분석하고 그것에서 정보를 얻어내는 프로세스를 통한 결과나 결과물을 의미합니다.

콘텐츠(Content) – 고객 또는 고객이 허가한 사용자가 작성하거나 제공하거나 업로드하거나 전송한 개인 데이터, HTML(hypertext markup language) 파일, 스크립트, 프로그램, 녹음, 사운드, 음악, 그래픽, 이미지, 애플릿(applets), 서블릿(servlets)을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 정보, 소프트웨어 및 데이터를 의미합니다. 콘텐츠에는 그 일부나 전체를 고객이 제공하거나 고객을 위해 제공된, 또는 고객 대신 IBM 이나 IBM 공급자가 제 3 자 사이트에서 액세스한 정보 또는 데이터도 포함됩니다.

제 3 자 애플리케이션 – IBM 을 제외한 개인이나 법인이 제공하고 IBM SaaS 와 상호 운용되는 애플리케이션 및 소프트웨어를 의미합니다.

제 3 자 사이트 – Facebook, Klout, Twitter 등 소셜 미디어 콘텐츠가 포함된 사이트를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 제 3 자 웹 사이트를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 제 3 자 웹 사이트를 의미합니다.

Tweet ID – 각 Tweet 에 대해 생성된 고유한 식별 번호를 의미합니다.

Tweet – Twitter 서비스의 최종 사용자가 작성하는 140 자 이하의 본문으로 구성된 공개 포스팅을 의미합니다.

Twitter 콘텐츠 – Tweet, Tweet ID, 공개 Twitter 최종 사용자 프로필 정보 및 고객에게 제공된 기타 Twitter 데이터 및 정보를 의미합니다.

Twitter 마크 – Twitter 이름 또는 IBM 이 고객에게 가용케한 로고. 고객의 Twitter 마크 사용에는 본 계약과 Twitter 브랜드 자산 및 가이드라인(<https://Twitter.com/logo>)이 적용됩니다.

6.2 내부 사용

IBM SaaS 의 사용에 대한 본 계약 상의 제한사항에 추가하여, IBM SaaS 에서 얻은 보고서, 결과 및 기타 결과물은 고객의 내부 사용 용도로만 제공되며 제 3 자에게 서비스를 제공할 목적으로는 사용될 수 없습니다. 고객은 IBM SaaS 에서 얻은 보고서, 결과 또는 기타 결과물을 제 3 자에게 재라이선스 부여, 대여, 리스 또는 제공할 수 없습니다.

6.3 콘텐츠, 제 3 자 애플리케이션 및 제 3 자 사이트의 액세스 및 사용

IBM SaaS 는 고객이 IBM SaaS 내에서만 사용할 수 있도록 제 3 자 애플리케이션과 제 3 자 사이트에서 콘텐츠를 선택하고 액세스할 수 있는 방법을 제공합니다. IBM 이나 IBM 공급자는 콘텐츠를 소유하거나 통제하지 않으며 콘텐츠에 대해 라이선스를 부여하거나 달리 권리를 제공하지 않습니다. 콘텐츠에는 불법적이거나 부정확하거나 오해의 소지가 있거나 외설적이거나 달리 불쾌감을 주는 자료가 포함될 수 있습니다. IBM 이나 IBM 공급자는 콘텐츠를 검토하거나 필터링하거나 검증하거나 편집하거나 삭제해야 할 책임은 없습니다. 단, 재량으로 이를 수행할 수 있습니다.

IBM SaaS 에는 제 3 자 애플리케이션 및 제 3 자 사이트(예: Facebook 또는 Twitter 애플리케이션)와 상호 운영하도록 설계된 기능이 포함될 수 있습니다. 콘텐츠에 대해 본 계약에서 요구한 권한에 추가하여, 고객은 IBM 에게 고객 대신 IBM SaaS 를 운영하도록 콘텐츠, 제 3 자 애플리케이션 및 제 3 자 사이트에 대한 필요한 권한과 액세스를 제공합니다. 고객은 콘텐츠, 제 3 자 애플리케이션 및 제 3 자 사이트에 대한 액세스나 사용을 위해 제 3 자와 별도의 계약 체결이 필요할 수 있습니다. IBM 은 이러한 별도 계약의 당사자가 아니며 IBM 의 별도 계약 체결은 본 이용약관의 명시적인 조건이 아닙니다. 고객은 별도 계약의 조항을 준수한다는 데 동의합니다.

이 IBM SaaS 의 일부로 액세스한 콘텐츠를 사용하는 경우 고객은 다음에 대해 엄격하게 허용됩니다. (a) IBM SaaS 기능에 의해 허용된 대로 콘텐츠를 분석하여 분석 보고서를 생성하고 (b) IBM SaaS 내에서만 콘텐츠를 표시.

고객은 Twitter 콘텐츠를 표시(display)하는 경우 반드시 <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements> 에 있는 Twitter 표시 요건에 따라 Twitter 콘텐츠를 표시해야 합니다.

이 SaaS 의 일부로 액세스하는 Twitter 콘텐츠를 사용하는 경우 고객은 본 약관에서 명시된 바와 같이 오로지 Twitter 콘텐츠의 출처로 Twitter 에 속한다고 하기를 위한 용도에 한해 Twitter 마크를 표시하는 것이 엄격하게 허용됩니다.

6.4 제한사항

본 계약에 명시된 IBM SaaS 사용 조건에 추가하여, 고객은 다음을 준수해야 합니다.

- a. 복사, 수정 또는 2 차적 저작물의 작성을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS 로 제 3 자 사이트, 제 3 자 애플리케이션 또는 콘텐츠에 액세스하거나 이를 사용하는 것이 해당 개인정보 보호법, 기타 법률 또는 제 3 자 라이선스, 계약의 조항 또는 기타 조항이나 제한사항을 위반하는 행위일 경우 고객은 이러한 행위를 할 수 없습니다.
- b. 콘텐츠 공급자와의 계약에서 허용하지 않는 한, IBM SaaS 또는 콘텐츠를 제 3 자에게 배포, 데모, 표시 또는 달리 제공할 수 없습니다.
- c. 경쟁 관계의 제품이나 서비스를 작성하거나 이에 기여하기 위해 IBM SaaS 의 어떠한 부분도 액세스하거나 사용할 수 없습니다.
- d. 콘텐츠에 포함된 위치 데이터나 지리 정보를 연관된 콘텐츠와 별도로 통합, 캐시(cache) 또는 저장하거나 Tweet 에 태그 지정된 위치를 식별하는 목적 외에 임의의 이유로 콘텐츠에 포함된 위치 데이터나 지리 데이터를 사용할 수 없습니다.
- e. 콘텐츠가 항상 명확하게 소스를 밝히지 않는 한, 콘텐츠와 다른 데이터를 혼합할 수 없습니다. 예를 들어, Twitter 를 명확하게 밝히지 않은 Tweet 은 혼합할 수 없습니다.
- f. IBM SaaS 의 일부로 액세스가 가능해진 콘텐츠를 사용하여 불법적이거나 차별적인 목적으로 개인 그룹이나 개인을 분석할 수 없습니다.
- g. 대중 시장 매체, 엔터테인먼트 이벤트, 온라인 위젯 통합 또는 시각화, 텔레비전 방송, 옥외 'e-billboard' 또는 기타 매체에서 콘텐츠를 표시하는 것을 포함하여(단, 이에 한하지 않음), 소비자를 향한 공공 표시 용도로 콘텐츠의 시각화, 필터링 또는 큐레이션(curation)을 제공할 수 없습니다.
- h. 콘텐츠와 관련된 제 3 자 사이트 또는 제 3 자 애플리케이션에서 구체적으로 서면으로 허용하지 않는 한, 광고 네트워크의 일부로 IBM SaaS 에서 콘텐츠 또는 관련 분석을 사용할 수 없습니다.
- i. TV 프로그램의 시청률을 시간별 또는 정의된 세트 또는 서브세트의 다른 TV 프로그램과 비교할 목적의 방법과 동일 또는 유사한 방법으로 만들어진, 정기적으로 생성되고 시간에 기반한 일련의 측정을 수행하는 애플리케이션을 작성하기 위해 IBM SaaS 에서 Twitter 콘텐츠나 관련 분석을 사용할 수 없습니다.
- j. 콘텐츠와 관련된 제 3 자 사이트 또는 제 3 자 애플리케이션에서 구체적으로 서면으로 허용하지 않는 한, IBM SaaS 의 일부로 콘텐츠에 액세스하여 콘텐츠를 사용하는 동안 얻게 된 Twitter 사용자 수, 계정 수 등의 집합적인 사용자 수치는 어떠한 용도로든지 사용할 수 없습니다.
- k. 본 계약에서 허용한 제한적인 용도 외의 다른 용도로 콘텐츠를 사용하는 행위.

6.5 제 3 자 조치에 따른 해지

6.5.1 IBM 에 의한 해지

본 계약에서 명시한 중지 및 해지 권리에 추가하여, 공급자가 제 3 자 사이트, 제 3 자 애플리케이션 또는 콘텐츠의 제공을 중단하거나 IBM 및 IBM 공급자, 고객 또는 제 3 자에게 중대한 책임이나 위험을 부담시키는 조항을 적용하는 경우 또는 IBM 이 IBM SaaS 를 통한 특정 콘텐츠의 처리가 제 3 자의 권리(지적 재산권 포함)를 침해한다고 인지하거나 인지할 근거가 있는 경우 IBM 은 환불, 크레딧 또는 기타 보상의 권리를 고객에게 부여함이 없이 해당 IBM SaaS 기능에 대한 제공을 중단할 수 있습니다.

고객은 IBM SaaS 의 사용으로 인해 배상 청구나 권리 주장이 발생할 수 있다고 판단되는 고객의 IBM SaaS 사용 관련 이벤트나 상황에 대해 IBM 에 즉시 통지합니다. 고객은 IBM 의 요청에 따라 해당 이벤트나 상황에 대한 모든 정보를 IBM 에게 제공합니다.

6.5.2 고객에 의한 해지

본 계약에서 명시한 중지 및 해지 권리에 추가하여, 공급자가 제 3 자 애플리케이션, 제 3 자 사이트 또는 콘텐츠의 제공을 중단하거나 해당 제공 시 적용되는 조항을 중대하게 변경하고 고객이 그러한 제공의 중단이 고객의 IBM SaaS 사용 권리에 심각하고 영구적인 손상을 준다고 증명하는 경우, 고객은 IBM SaaS 등록 전체 또는 일부에 대한 해지 의사를 IBM 에게 통지할 수 있습니다. 해당 제 3 자 서비스의 가용성이 30 일 기간 동안 재개되지 않는 한, IBM SaaS 등록은 그러한 통지 후 30 일에 해지됩니다. 본 조항에 의거한 해지의 경우, IBM 은 해지 발효일 후 해지된 등록 기간의 잔여일에 대해 기지불된 사용료를 고객에게 환불합니다.

고객은 IBM SaaS 또는 제 3 자 사이트, 제 3 자 애플리케이션 또는 콘텐츠에 대한 추후 방향이나 의도에 관한 IBM 안내문을 기초로 해지할 수 있는 권리는 없습니다. 본 계약에서 명시한 내용을 제외하고는, 고객은 해지할 권리가 없으며 제 3 자 제품이나 서비스의 비가용성에 대해 어떠한 환불, 크레딧 또는 기타 보상도 제공받을 권리가 없습니다.

6.6 액세스 및 저장

본 계약의 해지 또는 만료 시 IBM 은 IBM SaaS 를 사용하여 고객이 취득한 고객 조회, 콘텐츠, 결과 또는 기타 결과물을 캐시하거나(cache) 저장하거나 고객에게 달리 제공해야 할 책임이 없습니다.

6.7 사용 제한

고객은 저장 한도, 조회 수, 기타 한도나 기타 제한사항과 같은 제한사항에 의거하여 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. 추가적인 사용 제한으로써, 고객은 IBM SaaS 의 가용성, 성능 또는 기능을 모니터링하기 위한 용도로 또는 기타 벤치마킹이나 경쟁적인 목적으로는 IBM SaaS 에 액세스할 수 없습니다. 사용 제한에 대해서는 사용자 문서 또는 온라인 IBM SaaS 에 명시되어 있습니다. IBM SaaS 는 고객이 사용량을 모니터링할 수 있는 On Demand 정보를 제공할 수 있습니다. 고객이 사용 제한 범위를 초과한 경우 IBM 은 재량으로 사용을 줄이도록 고객과 협력하여 고객이 사용 제한을 준수할 수 있도록 할 수 있습니다.

6.8 개인정보 보호정책

고객은 IBM 이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자와의 상호작용을 조정하도록 구성된 사용 통계 및 정보를 수집하면서 개인 식별 정보(personally identifiable information)를 수집할 수 있다는 것에 동의합니다.

6.9 저작권 침해

IBM 은 타인의 지적 재산권을 존중합니다. 저작권으로 보호된 자료에 대한 침해사항을 보고하고자 하는 경우에는 Digital Millennium Copyright Act 주의사항 페이지(<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>)를 방문하십시오.

6.10 금지된 사용

Red Hat 은 다음 용도의 사용을 금지합니다.

위험 요소가 높은 용도의 사용 금지: 고객은 IBM SaaS 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 IBM SaaS 를 사용할 수 없습니다. 위험 요소가 높은 용도의 사용에는 항공기 또는 기타 대량 수송 수단, 핵 또는 화학 설비, 생명 유지 시스템, 이식형 의료 장치, 자동차 또는 무기류 등(단, 이에 한하지 않음)이 있습니다. 단, 해당 장애가 사망, 개인 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래하지 않는 경우로서, 구성 데이터, 엔지니어링 및/또는 구성 도구, 기타 비제어(non-control) 애플리케이션을 저장하기 위한, 관리 용도로 IBM SaaS 를 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능에 대한 직접적 또는 간접적인 책임은 없어야 합니다.

6.11 샘플 자료

IBM SaaS 에는 샘플 자료에 해당하는 일부 구성요소나 기타 자료가 포함될 수 있습니다. 고객은 본 계약에 의거한 라이선스 권리의 제한 범위 내에서 사용하는 경우에 한해 내부적인 용도로만 샘플 자료를 복사하고 수정할 수 있습니다. 단, 고객은 샘플 자료에 포함된 저작권 정보나 주의사항은 변경하거나 삭제할 수 없습니다. IBM 은 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이, 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현상대로" 제공합니다.

6.12 콘텐츠 보증 및 면책(Warranty and Indemnification Disclaimer for Content)

본 계약에 명시된 보증에도 불구하고, 콘텐츠는 결함이 있을 수 있는 "현상대로" "사용 가능한 대로"만 제공되며, 고객의 콘텐츠의 사용으로 인한 위험은 고객이 단독으로 부담합니다. IBM 은 콘텐츠와 관련하여 상품성, 품질, 성능, 특정 목적에의 적합성, 타인의 권리 침해, 소유권에 대한 모든 묵시적인 보증과 거래 처리 과정, 사용 또는 무역 관례에 따른 보증을 포함하여 기타 모든 명시적 보증과 묵시적 보증을 일체 제공하지 않으며 이에 대해 면책됩니다. IBM 은 콘텐츠의 액세스가 중단되지 않고 오류가 없을 것이라고 보증하지 않습니다. 이러한 보증 제한사항은 일부 국가에서는 유효하지 않을 수 있으며 고객에게 포기하거나 부인될 수 없는 법률에 의거한 보증 권리가 있을 수 있습니다. 이러한 보증은 (해당 법률에서 달리 규정하지 않는 한) 본 계약의 효력일로부터 30 일 동안에 한해 연장됩니다. 본 계약에 의거하여 IBM 이 고객을 면책해야 하는 여하한 책임은 어떠한 경우에도 콘텐츠에 대한 고객의 액세스와 사용에는 적용되지 않습니다.

6.13 미국 정부의 사용에 관한 Twitter 조항

Twitter 콘텐츠는 "상용 컴퓨터 소프트웨어"와 "상용 컴퓨터 소프트웨어 문서"(48 C.F.R. 12.212 에서 사용된 용어)로 구성된 "상용 항목"(48 C.F.R. 2.101 에서 정의된 용어)입니다. 본 이용 약관의 조항에서 명시적으로 허가한 경우를 제외하고, 정부 기관에 의한 어떠한 Twitter 콘텐츠의 사용, 수정, 2 차적 저작물, 복제, 발표, 실행, 표시, 공개 또는 배포도 금지됩니다. 또한 여하한 미국 정부 기관의 사용은 반드시 48 C.F.R. 12.212 및 48 C.F.R. 227.7202-1 ~ 227.7202-4 에 따라야 합니다. 고객이 고객의 미국, 주 또는 지방 정부 기관의 직원 또는 대리인으로서의 공식자격으로 Twitter 콘텐츠를 사용하고, 고객이 법률적으로 본 명세에 따른 관할, 재판지(venue)나 기타 조항을 수용할 수 없는 경우, 그러한 조항은 해당 기관에 적용되지 않으며, 단, 관련 법률에서 요구하는 범위에 한해서만 적용되지 않습니다. 계약자/제조자는 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103 입니다.

부록 A

1. IBM Social Media Analytics (SaaS)

IBM Social Media Analytics(SaaS)는 고객이 특정 제 3 자 사이트 및/또는 제 3 자 애플리케이션의 가용성에 따라 해당 제 3 자 애플리케이션 또는 제 3 자 사이트의 콘텐츠에 액세스할 수 있고 IBM SaaS 사용자가 주제를 정의하고 조회를 작성 및 제출하며 대화식 분석을 수행하고 사전 패키징된 보고서로 결과를 확인할 수 있는 온라인 서비스입니다. 고객은 IBM SaaS(Jump Start 서비스 옵션 포함)를 사용하여 얻은 결과에 대해 책임을 집니다.

2. IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

IBM Social Media Analytics(SaaS) Jump Start 에서 IBM SaaS 사용자는 최초 90 일 기간 동안 IBM Social Media Analytics as a Service 기능에 대한 최대 40 시간의 지원을 제공받을 수 있습니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 계약 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **중지 시간** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - 고객 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객이 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 IBM SaaS 사용에 영향을 준 이벤트를 고객이 처음으로 인식한 24시간 이내에 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 기록해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 중지 시간에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(단일 통합 가격의 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.

- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM 에게 1 차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS 를 구매한 경우, 가용성 크레디트는 클레임이 발생한 계약 월에 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 고객이 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

계약 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

백분율로 표시된 가용성은 (a) 계약 월의 총 시간(분)에서 (b) 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 50 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대해 가용성 크레디트 2%
--	---

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 클레임.