

## IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

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 동의하게 됩니다.

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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

### 2. 과금 체계

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

- MI(Million Interaction)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 상호작용은 네트워크 레벨(예: http 또는 https 를 통한 요청과 응답 쌍) 또는 기타 중 하나에서 IBM SaaS 가 캡처한 애플리케이션과의 디지털 상호작용을 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 처리된 상호작용 수를 포괄할 수 있는 충분한 MI 권한을 취득해야 합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 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

월 분할 요금은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요율이며 첫번째 청구서에 포함됩니다. 월 분할 요금은 IBM 이 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

#### 3.2 추가 요금

임의의 분기(1 월 1 일부터 역년 기준)에서 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에서 지정한 권한의 3 배를 초과한 경우 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요율에 따라 초과분에 대한 요금이 청구됩니다. 지정된 분기에 권한이 제공되면 그에 따라 초과분은 비례 배분됩니다.

### 4. 원격 서비스(인력 기반) 요금

원격 서비스는 인게이지먼트 요금 체계에 따라 취득되며 거래서류에 지정된 요율로 대금이 청구됩니다.

#### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

이 Onboarding Service 는 아래 원격 제공 서비스의 할당에 따라 IBM Tealeaf CX on Cloud 에서 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 원격 컨설팅, 제품 교육 및 구성을 제공합니다.

Tealeaf 소프트웨어 개발 키트(SDK)의 구현 및 장치를 위해 고객을 지원하는 최대 24 시간의 서비스를 제공합니다.

일반적인 제품 정보와 전반적인 사용법을 설명하는 최대 24 시간의 교육을 고객에게 제공합니다.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 는 고객당 하나의 인게이지먼트 단위로 인게이지먼트별로 판매됩니다. 원격 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 IBM 이 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 고객에게 통지한 날 이후 90 일에 만료됩니다.

## 5. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

### 5.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90 일 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 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

### 5.2 연속적 청구

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

### 5.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

## 6. 기술 지원

기술 지원은 등록 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

기술 지원 정보는 URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html> 에서 확인할 수 있습니다.

추가 지원 자료는 IBM Client Success Portal(<http://support.ibmcloud.com/>)에서 확인할 수 있습니다.

## 7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 7.1 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보 또는 IBM 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://www.export.gov/safeharbor/>

### 7.2 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

### 7.3 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 1차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

## 부록 A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 는 특히 기본 모바일 및 모바일 웹 애플리케이션을 위한 SaaS 기반 분석 솔루션입니다. 이 솔루션은 대량의 복합 데이터 세트에서 동작상의 문제점을 분석하여 고객이 전반적인 최종 사용자 경험을 이해하고 개선할 수 있도록 설계되었습니다. 애플리케이션 상호작용, 디바이스 정보, 사용자 컨텍스트를 포함한 데이터는 캡처되어 IBM 호스팅 환경으로 전송됩니다. IBM Tealeaf CX on Cloud 는 고객이 거의 즉시 결과를 활용할 수 있는 다양한 "out of the box" 보고서와 대시보드와 함께 제공됩니다. 사전 정의된 보고서와 대시보드에 추가하여, 사용자는 특정 분석 요구사항에 맞게 보고서 및 대시보드를 사용자 정의할 수도 있습니다.

IBM Tealeaf CX on Cloud 기본 패키지에는 다음이 포함됩니다.

#### 1.1 애플리케이션 프로파일

등록료에는 최대 10 개의 애플리케이션 프로파일을 구성할 수 있는 기능이 포함됩니다. 애플리케이션 프로파일은 사용자에게 할당할 수 있는 관련 권한을 가진 보고 엔티티입니다. 일반적으로 애플리케이션 프로파일은 단일 애플리케이션 또는 웹 사이트와의 일대일 맵핑을 사용합니다. 보고 용도를 위해 단일한 애플리케이션 프로파일에 복수의 애플리케이션 및/또는 웹 사이트를 결합하고자 하는 경우에는 IBM Tealeaf Lab Services 팀에 문의하십시오.

첫 번째 애플리케이션 프로파일은 IBM 이 구성하며 IBM SaaS 프로비저닝 시 제공됩니다. 10 개를 초과하는 애플리케이션 프로파일이 필요한 경우에는 IBM 지원 센터에 요청서를 제출하여 IBM 과 고객에게 동의를 구할 수 있습니다. 추가 애플리케이션 프로파일을 불합리하게 보류할 수 없습니다.

#### 1.2 데이터 보존 기간

IBM SaaS 의 등록료에는 다음 데이터 보존 기간도 포함되어 있습니다. 모든 데이터는 선입 선출 개념의 순환 시간 창(rolling window of time)에 따라 저장되고 삭제됩니다. 데이터는 일정 시간 동안 저장된 후 지정된 시간 창이 만료되면 제거됩니다. 순환 데이터 보존 창은 데이터가 시스템으로 이동하기 시작하자마자 시작되며 매일 업데이트됩니다.

- 12 개월의 순환(rolling) Reporting Data. Reporting Data 는 IBM SaaS 오퍼링에서 보고서 및 대시보드와 관련된 체계와 차원으로 정의됩니다.
- 14 역일(calendar day)의 순환(rolling) Capture Data. Capture Data 는 Tealeaf SDK 의 데이터 컬렉션으로 정의됩니다.

### 2. Data Retention Extensions

IBM Tealeaf CX on Cloud 패키지 옵션에는 다음이 포함됩니다.

#### 2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 최대 총 24 개월의 순환 Reporting Data 저장을 위해 Reporting Data 에 대한 추가 12 개월의 순환 보관.

#### 2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 최대 총 28 역일의 순환 Capture Data 저장을 위해 Capture Data 에 대한 추가 14 역일의 순환 보관.

## 부록 B

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

귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

### 1. 용어 정의

- a. "허가된 담당자"는 IBM에 대해, 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- b. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "계약 월"은 IBM SaaS 기간 동안의 각 월로, 해당 월 1일 오전 12:00(GMT)부터 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- e. "고객" 또는 "귀하"는 IBM에서 직접 IBM SaaS를 등록한 법인으로, IBM과의 IBM SaaS 계약에 따른 대금 지급 의무를 포함하여 어떠한 중대한 의무도 불이행의 상태가 아니어야 합니다.
- f. "중지 시간"("Downtime")은 IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 권한을 가진 사용자가 클라우드 서비스의 모든 부문을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - 계획된 시스템 중지 시간
  - 불가항력
  - 고객 또는 제 3자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - 고객 또는 제 3자의 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 IBM SaaS에 액세스하는 개인 포함)
  - 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
  - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- h. "불가항력"은 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 IBM이 합당하게 통제할 수 없는 IBM SaaS 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. "계획된 시스템 중지 시간"은 유지보수를 목적으로 IBM SaaS의 계획된 중단을 의미합니다.
- j. "서비스 레벨"은 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

### 2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면 귀하는 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라 IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 IBM SaaS에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 이벤트에 관한 모든 필요한 세부 정보를 제공하고 심각도 1 지원 티켓에 필요한 범위까지 이벤트에 대한 진단 및 해결을 위해 IBM을 합리적으로 지원해야 합니다. 귀하의 IBM SaaS 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24시간 이내에 해당 티켓을 로그해야 합니다.

- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합리적인 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.
- d. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- e. 번들 서비스(함께 패키지로 되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS 의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 귀하는 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS 에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS 에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- f. 귀하가 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 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- g. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.
- h. IBM 은 IBM 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.
- i. 본 SLA 에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

### 3. 서비스 레벨

계약 당월 동안 IBM SaaS 가용성

달성한 서비스 레벨 (계약 월 동안)	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

백분율로 표시된 "달성한 서비스 레벨"은 (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.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 50 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 50 분 (중지 시간) = 43,150 분 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	--

### 4. 제외사항

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 IBM 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 배상 청구.