

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 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 조건이 적용됩니다.

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

### 2. 청구 체계

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

- a. **MI(Million Interaction)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 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 산정 기간 동안 처리된 상호작용 수를 포괄할 수 있는 충분한 MI 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 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

임의의 분기(1 월 1일부터 역년 기준)에서 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 권한의 3 배를 초과한 경우 해당 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요율에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

## 4. 원격 서비스(인력 기반) 요금

원격 서비스는 인게이지먼트 요금 체계에 따라 취득되며 거래서류에 지정된 비율로 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 장착을 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(Engagement) 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.

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 는 확장된 설치(set up) 패키지와 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 6 개월 또는 12 개월 중 하나의 단위로 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 6 개월 또는 12 개월 기간의 각 월에 16 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지와 지속적 분석 서비스를 결합한 208 시간의 서비스를 6 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 212 일에 만료됩니다.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지와 지속적 분석 서비스를 결합한 304 시간의 서비스를 12 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 6 개월 또는 12 개월 중 하나의 단위로 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 베스트 프랙티스 패키지는 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석에 대한 80 시간의 원격 제공 서비스를 제공합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 6 개월 또는 12 개월 기간의 각 월에 40 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적 분석 서비스를 결합한 432 시간의 서비스를 6 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 212 일에 만료됩니다.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적 분석 서비스를 결합한 672 시간의 서비스를 12 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 분석 서비스를 결합한 1,080 시간의 서비스를 12 개월 간, 그리고 AVP One-point Program 을 12 개월 간 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 베스트 프랙티스 패키지는 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석에 대한 80 시간의 원격 제공 서비스를 제공합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 12 개월 동안 매월 64 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사, 비즈니스 영향 분석 및 데이터 과학 서비스를 포함합니다. AVP One-point 프로그램은 지정된 담당자와 함께, 원격으로 제공되는 10 시간의 개인화된 지원 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

#### 4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 232 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 16 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

#### 4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 520 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 40 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

#### 4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 928 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 40 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사, 비즈니스 영향 분석 및 데이터 과학 서비스를 포함하고 AVP One-point 프로그램은 지정된 담당자와 함께, 원격으로 제공되는 10 시간의 개인화된 지원 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

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

IBM SaaS의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

## 6. 기술 지원

기술 지원은 사용등록 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일, 온라인 지원 시스템 및 전화를 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

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

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 IBM SaaS 에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안 고객의 IBM SaaS 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함된 경우 고객은 IBM SaaS 에서 사용할 목적으로 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어에 별도의 라이선스 계약서가 동반되는 경우에는 본 조건에서 제한하에 해당 라이선스 계약(들)의 조건도 적용됩니다. 조건이 상충하는 경우, 본 이용 약관의 조건이 여하한 해당 동반되는 라이선스 계약에 우선하여 적용됩니다. 고객은 IBM SaaS 의 만료 또는 해지 시 인에이블링 소프트웨어를 제거해야 할 책임이 있습니다.

## 8. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 사용등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 최대 10 개의 애플리케이션 프로파일을 구성할 수 있는 기능. 애플리케이션 프로파일은 사용자에게 할당할 수 있는 관련 권한을 가진 보고 엔티티입니다. 일반적으로 애플리케이션 프로파일은 단일 애플리케이션 또는 웹 사이트와의 일대일 맵핑을 사용합니다. 고객은 보고 용도를 위해 단일한 애플리케이션 프로파일에 복수의 애플리케이션 및/또는 웹 사이트를 결합하고자 하는 경우에는 IBM Tealeaf Lab Services 팀에 문의할 수 있습니다.
- 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.
- 50 승인된 사용자

- d. 12 개월의 순환(rolling) Reporting Data. Reporting Data 는 IBM SaaS 오퍼링에서 보고서 및 대시보드와 관련된 체계와 차원으로 정의됩니다.
- e. 7 역일(calendar day)의 순환(rolling) Capture Data. Capture Data 는 Tealeaf SDK 의 데이터 컬렉션으로 정의됩니다.

## 8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

IBM Tealeaf CX on Cloud 사용등록에서 제공한 50 에 대하여 승인된 사용자(Authorized User)를 추가로 구입하는 옵션을 제공합니다.

## 8.3 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.

## 8.4 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,

- Tealeaf CX on Cloud 사용등록료에 포함된 7 일에 대하여 7 일씩 증분하여 추가적인 Capture Data 에 대한 역일(calendar days) 순환(rolling) 보관.

## 8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On 은 IBM Tealeaf CX on Cloud 에 네트워크 트래픽 데이터를 전송하는 옵션을 제공합니다. 이 IBM SaaS 의 사용등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 7 역일(calendar day)의 순환(rolling) Network Capture Data.
- 웹 애플리케이션의 요청 및 응답을 모두 캡처하는 Passive Capture Application.
- 요청 및 응답 데이터를 처리하고 민감 데이터를 필터링하거나 암호화하고 IBM Tealeaf CX on Cloud 로 데이터를 라우팅하는 Data Transport Application.

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

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

- Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-on 사용등록료에 포함된 7 일에 대하여 7 일씩 증분하여 추가적인 Network Capture Data 에 대한 역일(calendar days) 순환(rolling) 보관.

## 8.7 데이터 보유

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.

IBM Tealeaf CX on Cloud 의 사용등록을 구입하면 고객의 MI(월별 볼륨) 권한에 따라 특정 용량의 데이터 스토리지가 고객에게 할당됩니다. 고객은 IBM Tealeaf CX on Cloud 솔루션 내에서 현재 사용된 총 스토리지 할당량을 사용할 수 있습니다. 할당된 스토리지를 초과하여 사용한 경우에는 기존 이벤트, 차원 및 보고서를 정리(clean up)하여 스토리지 제한을 준수해야 합니다. 고객이 30 일 내에 이러한 조치를 수행하지 않으면 늘어난 스토리지를 처리하기 위해 데이터 보관 기간이 줄어 듭니다.

## 8.8 IBM 에 의한 고객 데이터 (Client Data) 사용

IBM 은 IBM 이 먼저 고객의 신원 또는 독점적 비즈니스 프로세스를 드러낼 수 있는 특성을 모두 제거하는 것을 전제로 비 프로덕션 환경에서 내부 리서치, 테스트 및 개발 용도로 고객 데이터를 사용할 수 있습니다. 고객은 기술 지원 팀([tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com))에 연락하여 그러한 비 프로덕션 용도로 고객 데이터를 사용할 수 없도록 할 수 있습니다.

## 8.9 Safe Harbor 준수

IBM은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. – EU Safe Harbor Framework를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

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

## 8.10 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 주요 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 기존 웹, 기본 모바일 및 모바일/반응형 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.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On 은 고객의 추가적인 통찰력을 위해 네트워크 트래픽 데이터를 IBM Tealeaf CX on Cloud 에 전송할 수 있는 옵션을 제공하는 하이브리드 클라우드 솔루션입니다. 이 솔루션은 모든 고객 세션의 네트워크 트래픽에 대한 수동 캡처를 지원하며 이를 통해 고객은 고객 경험에 영향을 주는 서버 오류를 추적하고 성능 문제점을 모니터링하는 이벤트를 구성하고 평가할 수 있습니다. 또한 고객은 개별 세션으로 드릴 다운하여 HTML 요청 및 응답 데이터를 평가하고 고객 불만의 근본 원인을 이해할 수 있습니다. 이 솔루션을 사용하려면, 고객은 클라우드 환경으로 네트워크 트래픽을 전달하는 데 필요한 간단한 on-premise 인프라스트럭처 세트를 설치하여 유지보수해야 합니다.

## 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 본 SLA가 보증을 구성하지 않는다고 인정합니다.

### 1. 용어 정의

- a. **허가된 담당자** – 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여되어 있다고 고객이 IBM에게 명시한 개인을 의미합니다.
- b. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. **클레임** – 약정 월 동안 서비스 레벨이 충족되지 못하였다고 고객의 허가된 담당자가 IBM에 제출하는 청구를 의미합니다.
- d. **약정 월** – 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** – IBM으로부터 직접 IBM SaaS에 가입하고 IBM과의 IBM SaaS 계약에 의거하여 대금 지급 의무를 포함한 중대한 의무의 이행을 위반하지 않은 실체를 의미합니다.
- f. **Downtime** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
  - 계획된 시스템 Downtime
  - 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** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- h. **불가항력** – 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부(DOS) 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 IBM이 합리적으로 통제할 수 있는 영역 밖에 있는 IBM SaaS 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. **계획된 시스템 Downtime** – 유지보수를 목적으로 IBM SaaS의 계획된 중단을 의미합니다.
- j. **서비스 레벨** – 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

### 2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면 귀하는 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차를 따라 IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 IBM SaaS에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그(log)해야 합니다. 이벤트에 관한 모든 필요한 세부 정보를 제공하고 심각도 1 지원 티켓에 필요한 범위까지 이벤트에 대한 진단 및 해결을 위해 IBM을 적절히 지원해야 합니다. 귀하의 IBM



SaaS 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 해당 티켓을 로그해야 합니다.

- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 약정 월(Contracted Month)의 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 합당한 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.
- d. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime 에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime 의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- e. 번들 서비스(함께 패키지로 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 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS 에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 임의의 약정 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 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- g. 어떠한 경우에도 약정 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 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

### 3. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

달성한 서비스 레벨 (약정 월 동안)	가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

백분율로 표시된 달성한 서비스 레벨은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 50 분

약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 50 분 = 43,150 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	--

#### 4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

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