

IBM Watson Analytics

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 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 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

2. 청구 체계

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

- a. **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.
- b. **기가바이트(Gigabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떤 시점에서든지 IBM SaaS 에서 호스팅된 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
본 IBM SaaS 의 목적상, 기가바이트는 IBM SaaS 에 비압축되어 로드된 데이터 세트의 산정 단위로 사용됩니다.
- c. **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.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Set-Up) 요금

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 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.

5. 기술 지원

IBM Software as a Service Support

Handbook(<http://www.ibm.com/software/support/handbook.html>) 또는 IBM 에서 제공하는 후속 URL 에 명시된 바대로 본 IBM SaaS 기간에 대해 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 일반사항

고객은 IBM 이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 IBM SaaS 의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

6.2 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 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 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.3 개인 정보 및 규제 콘텐츠

이 IBM SaaS 는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상이 되는 콘텐츠의 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, IBM SaaS 가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

6.4 IBM 에 의한 인지 분석(Cognitive Analytics) 목적의 고객 콘텐츠 사용

IBM 은 IBM SaaS 에 대한 내부적 연구, 테스트, 개선사항 또는 강화기능 개발을 목적으로 또는 사용자에게 알맞고 유의미한 경험을 제공하는 새로운 서비스를 개발할 목적으로 고객이 IBM SaaS 에 제공하는 고객의 콘텐츠와 데이터를 사용할 수 있습니다. 이를 통해 IBM 은 고객의 승인된 사용자에게 의한 IBM SaaS 사용을 반영하는 요약 정보를 익명의 집약된 형식으로 컴파일하여 분석하고 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구서 또는 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터에 대한 소유권은 IBM 이 보유합니다.

6.5 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

6.6 콘텐츠 파기

IBM SaaS 가 만료 또는 취소되거나 그 이전에 고객이 요청하는 경우 IBM 은 고객의 데이터나 콘텐츠를 파기합니다.

6.7 고려하지 않는 데이터 세트

IBM Watson Analytics for Social Media 에서 로드된 데이터 세트(Dataset)의 행과 열은 파일 크기를 결정하는 데는 고려되지 않지만, 해당되는 등급의 총 스토리지 용량 한계에 대해서는 계수됩니다.

데이터 세트는 IBM Watson Analytics for Social Media 에서 생성한 분석의 결과물입니다.

7. Watson Analytics 의 Twitter 콘텐츠

7.1 용어 정의

- 분석 보고서(Analysis Reports)** – Twitter 콘텐츠를 분석하고 그것에서 정보를 얻어내는 프로세스를 통해 IBM SaaS 에서 고객의 애플리케이션에 의해 작성된 결과나 결과물을 의미합니다. 이러한 결과에는 Twitter 콘텐츠는 포함될 수 없으며 단, Tweet 주제의 참조, 검색어 등 Twitter 콘텐츠의 내용을 복제한 콘텐츠는 포함될 수 있습니다.
- 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.

7.2 Twitter 콘텐츠 사용

원본 Twitter 콘텐츠에 대한 액세스 권한은 고객에게 제공되지 않습니다. IBM SaaS 는 고객이 Twitter 콘텐츠를 분석하고 분석 보고서를 생성하기 위한 용도에 한해 IBM SaaS 내에서만 Twitter 콘텐츠를 선택하고 사용할 수 있는 수단을 제공합니다.

IBM 은 Twitter 콘텐츠를 소유하거나 통제하지 않습니다. Twitter 콘텐츠에는 불법적이거나 부정확하거나 오해의 소지가 있거나 외설적이거나 달리 불쾌감을 주는 자료가 포함될 수 있습니다. IBM 이나 IBM 공급자는 Twitter 콘텐츠를 검토하거나 필터링하거나 검증하거나 편집하거나 삭제해야 할 책임은 없습니다. 단, 재량으로 이를 수행할 수 있습니다. IBM SaaS 에 저장될 수 있는 여하한 Tweeter 콘텐츠를 즉시 삭제하거나 수정하기 위해서 고객은 IBM 이 제공한 기능을 사용하여야 합니다. 고객은 SaaS 에서 분석 보고서를 다운로드하고 제거할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.

7.3 Twitter 데이터 볼륨

Plus 고객은 다음 범위로 제한됩니다.

- 데이터 세트당 25,000 개의 Tweet

Professional 고객은 다음 범위로 제한됩니다.

- 데이터 세트당 50,000 개의 Tweet

7.4 Twitter 콘텐츠 제한사항

고객은 다음의 행위를 해서는 안됩니다.

- 개인정보 보호법을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 관련 법률을 위반하거나 허가되지 않은 또는 부적절한 용도로 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.
- SaaS 의 일부로 제공된 Twitter 콘텐츠를 사용하여 불법적이거나 차별적인 목적으로 개인 그룹이나 개인에 대한 분석을 수행하는 행위.
- SaaS 의 일부로 제공된 Twitter 콘텐츠를 사용하여 광고 네트워크의 일부로 포함될 분석을 수행하는 행위.
- TV 프로그램의 시청률을 시간별로 또는 정의된 다른 TV 프로그램의 세트나 서브세트와 비교할 목적의 방법과 동일 또는 유사한 방법에 의해, 정기적으로 생성되고 시간에 기반한 일련의 측정을 수행하는 분석을 작성하도록 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.
- SaaS 의 일부로 Twitter 콘텐츠에 액세스하여 Twitter 콘텐츠를 사용하는 동안 얻게 된 사용자 수, 계정 수 등의 집합적인 Twitter 사용자 측정 단위를 어떠한 용도로든지 사용하는 행위.
- SaaS 에서 허용된 제한적인 용도 외의 기타 용도로 Twitter 콘텐츠를 사용하는 행위.

7.5 IBM 에 의한 해지

IBM SaaS 가 종료되면 Twitter 콘텐츠에 대한 고객의 사용은 중단됩니다.

전술한 내용에도 불구하고, 본 계약에 의거한 일시중지 및 해지 권리에 추가하여, IBM 은 고객에게 환불, 크레딧 또는 기타 보상을 제공해야 할 책임 없이 그리고 별도의 통지 없이 언제든지 Twitter 콘텐츠에 대한 액세스 권한의 제공을 중단할 수 있습니다.

7.6 Twitter 콘텐츠 보증 및 면책

본 계약에 명시된 보증에도 불구하고, TWITTER 콘텐츠는 결함이 있을 수 있는 "현상대로" "사용 가능한 대로"만 제공되며, 고객의 TWITTER 콘텐츠의 사용으로 인한 위험은 고객이 단독으로 부담합니다. IBM 은 TWITTER 콘텐츠와 관련하여 상품성, 품질, 성능, 특정 목적에의 적합성, 타인의 권리 비침해, 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 TWITTER 콘텐츠의 액세스에 대한 무중단, 무오류를 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 TWITTER 콘텐츠에 대한 고객의 액세스와 사용에는 적용되지 않습니다.

7.7 미국 정부의 사용

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 계약의 조건에서 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 문서에 따른 관할, 재판지(venue)나 기타 조건을 수용할 수 없는 경우, 그러한 조건은 해당 기관에 적용되지 않습니다(단, 관련 법률에서 요구하는 범위에 한함). 계약자/제조자는 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103 입니다.

부록 A

1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics 는 클라우드 기반으로 통합된 분석 경험을 제공하고 비즈니스에 영향을 주는 요인에 중점을 두도록 사용자를 지원합니다. 본 IBM SaaS 는 데이터 액세스와 예측 분석 단계를 자동화함으로써 숨은 패턴과 관계를 식별하고 설명하여 발생된 사안에 대한 이해도를 높입니다.

IBM SaaS 오퍼링에는 다음 기능이 포함됩니다.

- Engaging User Experience – 사용자가 데이터를 이해하고 상호작용할 수 있는 형식으로 데이터 및 인사이트 제공.
- Data Discovery – 데이터를 시각적으로 탐색하고 상호작용하여 패턴을 찾아내고 인사이트 도출.
- Guided Analytic Discovery – 통계적인 상관 및 핵심 동인 분석을 자동으로 수행하는 내장 예측 분석 기능.
- Natural Language Dialogue – 익숙한 비즈니스 용어를 사용하는 키워드 중심 영어 인터페이스를 통한 데이터 상호작용.
- Data Access – 고객의 데이터에 자동으로 액세스한 후 분석에 필요한 데이터의 준비 상태를 고유한 방법으로 스코어링(score)하고 결과를 손상시킬 수 있는 잠재적인 데이터 문제를 강조.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus 는 다음 기능이 포함된 단일 사용자 환경입니다.

- 최대 1,000,000 행 및 256 열의 xls, xlsx, csv 파일 또는 지원되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS)을 로드합니다.
- 총 2GB 스토리지. 데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일과 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됩니다.
- PPT 파일 형식으로 내보냅니다.
- 스토리텔링
스토리텔링은 사용자가 Watson Analytics 에서 작성된 분석을 조합된 내러티브(assembled narrative)로 함께 가져올 수 있도록 Watson Analytics 내에서 제공되는 기능 세트입니다. 사용자는 풍부한 상호작용하는 프리젠테이션을 작성하기 위해 스토리 내에서 기존 콘텐츠를 사용하거나 새로운 콘텐츠를 직접 빌드한 후 텍스트, 이미지, 웹 페이지, 미디어, 애니메이션과 함께 작업할 수 있습니다. 이 기능은 현재 "베타 기능"으로 제공됩니다.
- 인포그래픽
- 템플릿
- Twitter 콘텐츠
- DropBox, Box 및 Microsoft OneDrive 에 대한 연결

1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional 은 IBM Watson Analytics Plus 의 모든 기능과 함께 다음 추가 기능 및 확장 기능이 포함된 멀티 유저 환경입니다.

- 최대 10,000,000 행 및 500 열의 xls, xlsx, csv 파일 또는 지원되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS)을 로드합니다.
- 싱글 테넌트(데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- 확장된 Twitter 콘텐츠
- Cognos 10 Report 에 대한 연결

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated 는 IBM Watson Analytics Professional 의 모든 기능과 함께 다음 추가 기능 및 확장 기능이 포함된 멀티 유저 환경입니다.

- 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠를 포함하여 데이터 스토리지가 포함된 싱글 테넌트.
- 전용 환경

1.4 선택적 추가기능(Add-On)

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

IBM Watson Analytics Plus 에 대한 월별 등록의 추가 기능(add-on)으로 사용할 수 있습니다. 이 IBM SaaS 의 각 등록 권한은 계약한 등급에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 10GB 의 스토리지를 추가로 제공합니다.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

IBM Watson Analytics Professional 및 Professional Dedicated 에 대한 월별 등록의 추가 기능(add-on)으로 사용할 수 있습니다. 이 IBM SaaS 의 각 등록 권한은 계약한 등급에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 50GB 의 스토리지를 추가로 제공합니다.

1.5 설치(Setup) 서비스

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 튜닝의 검증된 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "스타트업 활동")를 포함하여, 스타트업 활동에 필요한 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 원격으로 제공되는 이러한 설치(set-up) 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 고객의 라이선스 증서에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 튜닝의 검증된 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "스타트업 활동")를 포함하여, 스타트업 활동에 필요한 최대 25 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 원격으로 제공되는 이러한 설치(set-up) 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 고객의 라이선스 증서에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

이 설치 서비스는 (1) 일회성 PIT(point in time) 데이터 이동을 지원하기 위한 데이터 이동 유스 케이스(use cases)를 포함한 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 튜닝의 검증된 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언(데이터 이동 유스 케이스에 정의된 데이터 이동 및 소스 및 대상 환경 설정 포함) 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "활동")를 포함하여, 활동 수행을 위해 사용되는 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 이러한 원격 제공 설치 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 권한(entitlement)의 구매일 또는 초기 IBM 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 날짜 일자로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

1.6 재해 복구 및 백업

모든 IBM SaaS 오퍼링은 재해 복구 계획과 콘텐츠 백업 지원을 고객에게 제공합니다.

1.6.1 재해 복구(Disaster Recovery)

천재지변, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부의 조치, 명령 또는 제한, 바이러스, DOS 공격, 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애, IBM 의 합리적인 제어 영역을 벗어난 IBM SaaS 장애의 기타 원인으로 인해 재난 상황이 발생한 경우 IBM 은 14 일 이내에 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스를 복원합니다.

1.6.2 콘텐츠 백업

콘텐츠 백업은 매일 수행되며 재난 상황에서 콘텐츠를 보호하기 위해 동일한 지역 내에 있는 다른 IBM 데이터 센터에 저장됩니다.

2. Watson Analytics 의 베타 기능

IBM SaaS 에서 제공되는 베타 기능은 IBM SaaS 에 속하지 않습니다. 베타 기능은 아래에서 명시한 경우를 제외하고, 본 IBM SaaS 와 동일한 조건에 준하여 제공됩니다. IBM 은 베타 기능의 일부 또는 전체를 제품이나 오픈링으로써 또는 제품이나 오픈링 내에서 일반적으로 이용가능하게 제공하지 않을 수도 있습니다. 고객은 베타 기능을 평가 용도로 내부적으로만 사용할 수 있으며 프로덕션 환경에서는 사용할 수 없습니다. 고객은 IBM 이 베타 기능을 철회하거나 베타 기능에 대한 액세스 권한을 해지할 때까지 베타 기능을 사용할 수 있습니다. IBM 은 베타 기능을 지원 의무 없이, "현상태대로"(AS IS) 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여(단 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이 제공합니다.

고객은 더 이상 베타 기능을 사용할 수 없는 경우에 발생할 수 있는 데이터의 유실을 방지할 수 있도록 예방조치를 취해야 합니다.

고객은 IBM 이 제공된 모든 피드백 및 제안사항을 사용할 수 있다는 데 동의합니다.

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 4영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.0 – 99.75%	2%
95.0 – 98.99%	5%
95.0% 미만	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
<hr/> 총 43,200 분	