

IBM Commerce Insights

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 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. 청구 체계

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

- a. **활성 사용자(Active User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 활성 사용자란 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 액세스하는 고유한 개인을 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 액세스하는 활성 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 IBM SaaS 의 목적상, IBM SaaS 의 둘 이상의 테넌트 인스턴스가 프로비저닝되는 경우 IBM SaaS 의 각 테넌트 인스턴스에 대해 별도의 활성 사용자 권한이 필요합니다.

- b. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 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

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

4. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

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

4.1 자동 갱신

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

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 고객의 갱신이 연속적이라고 명시된 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 고객은 고객의 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 사전 90 일 사전 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 고객의 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 사용등록 기간에 대한 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일, 전화 및 온라인 티켓팅 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 티켓팅 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 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 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 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 오퍼링 추가 조건

6.1 사용량 정보 추적(Usage Information Tracking)

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 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.

6.2 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.

6.3 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics 서비스의 경우, 10 개를 넘지 않는 적절한 수의 클라이언트 ID 를 고객에게 무료로 제공합니다. 10 개의 클라이언트 ID 는 개별적인 독립형 ID 가 될 수도 있고 멀티 사이트 환경에서 글로벌 상위 ID 와 하위 ID 의 결합 형태(통합 보고 목적으로 글로벌 상위 ID 기준의 하위 ID 집계)가 될 수도 있습니다.

부록 A

IBM Commerce Insights 는 IBM eCommerce 플랫폼(WebSphere Commerce V8 또는 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud 서비스)의 비즈니스 사용자가 분석 및 비즈니스 데이터를 기반으로 정보에 입각한 더 나은 의사결정을 수행할 수 있도록 지원하는 솔루션입니다. Commerce Insights 는 상점 카탈로그 및 온라인 사이트의 컨텍스트에서 사용자에게 웹 분석 데이터, 재고 데이터 및 판매 계획 데이터의 보기를 제공합니다. Commerce Insights 를 통해 비즈니스 사용자는 IBM eCommerce 플랫폼에서 판매 전략을 실행하는 직접적인 조치를 수행할 수 있습니다.

IBM Commerce Insights 는 다음을 포함한 다양한 데이터 소스에 대한 데이터 피드 및 파일 업로드 옵션을 제공합니다.

- WebSphere Commerce 또는 Commerce on Cloud 저작 인스턴스의 제품 및 카테고리 정보 피드(feed)
- 재고 시스템의 재고 데이터 피드
- 제품 및 카테고리의 판매 계획 데이터에 대한 파일 업로드
- IBM Digital Analytics 의 웹 분석 데이터

IBM Commerce Insights 에는 IBM Digital Analytics 의 구성요소가 포함됩니다. IBM Digital Analytics 는 고객의 웹 사이트와 상호작용하는 웹 방문자를 추적하고 데이터 컬렉션을 기초로 보고서 및 핵심 성과 지표(KPI)를 제공하는 솔루션입니다. 데이터는 서버 호출을 통해 IBM SaaS 용도로 수집됩니다. 서버 호출은 하나의 ClientID 의 추적 방문자에 의해 시작된 태그 지정 이벤트의 결과로 IBM SaaS 에 전달되어 처리된 데이터입니다. IBM SaaS 는 이러한 태그 지정 데이터를 처리하여 방문자의 활동에 대한 이해를 돕도록 Commerce Insights 사용자 인터페이스를 통해 사용 가능한 보고서를 생성합니다.

IBM Commerce Insights 에 포함된 IBM Digital Analytics 구성요소는 각 사이트/클라이언트 ID 에 대한 데이터 콜렉션과 보유 기능을 제공합니다. 원시 데이터에서 생성된 우수 사례 보고서로 구성되는 저장된 "표준 보고서 데이터"는 클라이언트 설정 없이 매일 밤 자동 처리됩니다. IBM SaaS 는 과거 27 개월(27 months rolling) 주기로 고객의 표준 보고서를 저장합니다.

고객은 사이트의 태그를 지정하기 위해 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 를 사용할 수도 있습니다. Digital Data Exchange 는 웹 사이트 및 모바일 페이지 태그의 구성과 배치를 위해 단일 인터페이스를 고객에게 제공하는 솔루션입니다. 고객은 Digital Data Exchange 를 사용하여 고객의 웹 또는 모바일 사이트에 배치된 IBM 태그와 IBM 비즈니스 파트너 태그를 관리할 수 있습니다. Digital Data Exchange 사용자 인터페이스는 태그 실행을 결정하는 규칙 세트를 바탕으로 페이지 태그와 페이지 그룹을 정의하는 기능을 사용자에게 제공함으로써 태그 지정 프로세스에 대한 직접적인 관리를 지원합니다. Digital Data Exchange 고객은 여러 환경에 대한 IBM 태그, IBM 비즈니스 파트너 태그 및 사용자 정의 JavaScript 또는 고유 코드의 현재 배치와 기존 배치를 관리할 수 있습니다.

선택적 추가 기능(add-on)

IBM Commerce Insights for Watson Analytics 는 IBM Watson Analytics 를 사용한 학습 및 시각화에 필요한 바로 사용이 가능한 일관된 데이터를 비즈니스 사용자에게 제공하는 선택적인 add-on 솔루션입니다. Commerce Insights for Watson Analytics 는 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 의 웹 분석 데이터를 변환하고 고객 대신 고객의 IBM Watson Analytics 서비스로 데이터를 로드하는 작업을 자동화합니다.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service 는 고객이 IBM SaaS 에서 사용 가능한 고객의 원시 데이터가 포함된 일일 데이터 내보내기를 직접 지정하고 스케줄할 수 있는 데이터 피드 구성 및 활성화 모듈을 제공합니다. 데이터 내보내기 항목은 각 방문자가 전날에 수행한 페이지 뷰, 제품 뷰, 쇼핑, 주문, 등록 및 기타 추적 활동에 대한 특정 정보가 포함된 정의된 형식의 다중 파일(고객이 선택함)로 구성됩니다. IBM Digital Analytics Import 사용자 인터페이스의 사용 기능은 Digital Data Feed 가져오기 모듈 구성을 위해 제공됩니다.

IBM Watson Analytics Personal Edition 사용등록이나 IBM Watson Analytics Professional Edition 사용등록은 별도로 구입해야 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 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 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 약정 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **약정 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. **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.
 - 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 IBM SaaS 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 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 이벤트가 고객의 IBM SaaS의 사용에 영향을 주었다고 고객이 처음으로 인식한 때로부터 24시간 이내에 고객이 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 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 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 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 SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 약정 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 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 약정 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

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

백분율로 표시된 가용성은 (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 크레디트 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 고객의 사용자, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.