

IBM Behavior Based Fan Insight

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 Behavior Based Fan Insight

2. 청구 체계

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

- **적격 참여자(Eligible Participant)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. IBM SaaS 에서 관리하거나 추적하는 서비스 제공 프로그램에 참여할 수 있는 각 개인이나 법인을 적격 참여자라고 합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 내에서 관리되거나 추적된 모든 적격 참여자들을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 IBM SaaS 의 목적상 적격 참여자는 IBM SaaS 에서 처리한 고유한 고객 레코드의 수입입니다.

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

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 명시된 만료일보다 최소 90 일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 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 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 고객은 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 사전 90 일의 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 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 액세스 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

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

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 쿠키

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 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 개인 식별 정보(Personally Identifiable Information, "PII")

IBM SaaS 를 통해 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 {개인 정보 및 민감한 개인 정보(personal information, "PI"/sensitive personal information, "SPI")}로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 업로드하고 관리할 수 있습니다.

- 연락처 정보(예: 주소, 전화번호 및 휴대폰 번호, 이메일)

부록 A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

이 IBM SaaS 오퍼링은 고급 분석 기능을 활용하여 스포츠 팀 및 라이브(live) 행사장이 팬을 타겟팅하는 것을 지원하도록 설계되었습니다.

다음 기능이 포함됩니다.

- 구매 거래 및 인구 통계에 기반한 세분화 작성.
- 다른 클라이언트 시스템에서 사용하도록 데이터 웨어하우징 시스템에 팬(fan) 프로필 게시.
- 격상 판매(up-sell) 및 교차 판매(cross-sell) 오퍼 목적의 팬(fan) 행동 및 대상 프로모션 예측.
- 티켓 소유자의 이탈 경감.
- 고유한 팬 세분화 캠페인을 위한 마케팅 목록 생성.
- 세그먼트별 상세 캠페인 성과 추적에 대한 키 메트릭을 표시하는 KPI 대시보드 제공.

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 %)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	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.