

IBM Customer Insight for Banking 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 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 Customer Insight for Banking on Cloud
- IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

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. 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

SaaS 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 오픈링 추가 조건

6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 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, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어떤 장소에서도, 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 SaaS 의 적법한 사용

이 IBM SaaS 는 고객이 제공한 데이터에 알고리즘을 적용하여 얻은 결과물을 제시하며 이에 따라 결과물의 완전성, 정확성 및 신뢰성은 상이할 수 있습니다. IBM SaaS 의 사용에는 개인정보, 데이터 보호, बैंकिंग, 금융 거래 및 고용에 관한 규정을 포함하여, 다양한 법령과 규정이 적용될 수 있습니다. IBM SaaS 는 합법적인 목적과 방법으로만 사용해야 합니다. 고객은 적용되는 법령, 규정 및 정책에 의거하여 IBM SaaS 를 사용하기로 동의하며, 적용되는 법령, 규정 또는 정책을 준수할 모든 책임을 부담하며, 필요한 모든 동의, 허가 또는 라이선스를 취득할 예정이거나 이미 취득하였습니다.

부록 A

1. IBM SaaS 설명

1.1 IBM Customer Insight for Banking on Cloud

본 IBM SaaS는 은행의 고객 성장 및 유지에 필요한 프로그램의 계획과 실행을 지원하도록 설계된 분석 모델에서 얻은 인사이트를 제공하며 가격 책정 또는 사기 방지 등의 기타 용도로 사용되도록 설계되지 않습니다.

IBM SaaS에는 산업별 데이터 모델, 대시보드 템플릿, 고급 분석 모델 및 운영 체제 통합용 애플리케이션 인터페이스가 포함됩니다. IBM 및 제 3자 데이터 및 API 뿐만 아니라 은행 고객 데이터, 거래 데이터 및 상호작용 데이터를 사용합니다.

IBM Customer Insight for Banking on Cloud는 현재 다음 인사이트를 제공합니다.

- 고객 세분화
- 고객 이탈/감소 분석
- 라이프 이벤트 예측
- 교차 판매(cross-sell) 성향 분석
- 고객 유지 분석
- 당좌대월(Overdraft) 금융 이벤트 예측

1.2 IBM Customer Insight for Banking on Cloud Dedicated

이 IBM SaaS는 IBM Customer Insight for Banking on Cloud의 모든 피처와 기능을 제공하며 전용 서버에서 관리됩니다.

2. 개인 정보 및 규제 대상인 콘텐츠

IBM SaaS를 통해 은행 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 개인정보 및 민감 정보로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- a. 연락처 정보:
 - 개인 이름
 - 회사 법인명
 - 집주소
- b. 사무실 주소:
 - 우편번호
 - 이메일 주소
 - 전화번호
- c. 기타 개인 식별 항목:
 - 나이
 - 성별
 - 얼굴 이미지(사진 포함)
- d. 민감한 개인 정보(SPI):
 - (1) 일반사항
 - 생년월일
 - 혼인 여부/이력
 - 자녀/피부양인 관련 정보

- 학력
- 전체 이메일 텍스트
- (2) SPI 금융 프로그램
 - 은행 상품 수
 - 관리 대상 자산(사업)
 - 신용점수 정보
 - 거래 정보(금액 포함)
- (3) SPI 채용
 - 수입
 - 직위

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.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 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 제3자 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 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS에 대한 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	가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
< 99.75%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	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 50 분

약정된 월 30일 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%
---	--