

IBM Digital Recommendations

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

조항이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 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 IBM International Passport Advantage 계약 또는 IBM International Passport Advantage Express 계약의 조항에 의거하여 취득된 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 선택한 SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected SaaS Offerings)의 조항에 의거하여 취득된 해당 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. 과금 체계

IBM SaaS 는 다음 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- TRCU(Thousand Revenue Conversion Unit)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. RCU(Revenue Conversion Unit)는 IBM SaaS 와 관련한 자산 금액(Asset amount)의 통화 독립적 측정입니다. 통화별 매출액은 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 에 있는 표에 따라 RCU 로 변환해야 합니다. 각 TRCU 권한은 1000 RCU 를 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하거나 관리한 자산 금액을 포괄할 수 있는 충분한 TRCU 권한을 취득해야 합니다.
- MSC(Million Server Call)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 서버 호출은 하나의 엔티티 ID 의 추적 방문자에 의해 시작된 태그로 지정된 이벤트의 결과로 IBM SaaS 에 전달되어 처리된 데이터입니다. 서로 다른 엔티티 ID 에서 처리된 하나의 서버 호출은 각각의 고유 엔티티 ID 에 대한 고유 서버 호출로 계산됩니다. 하나의 엔티티 ID 는 하나 이상의 고객 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 IBM SaaS 의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 각 MSC 권한은 1 MSC(Million Server Calls)를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 처리된 서버 호출 수를 포괄할 수 있는 충분한 MSC 권한을 취득해야 합니다.

이 IBM SaaS 오퍼링의 목적상, 클라이언트 ID 와 법인 ID 는 동일합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 판매 금액 만 달러(USD)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 달러(USD)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을

미화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(USD)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- e. 판매 금액 만 유로(EUR)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 유로(EUR)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 유럽화 10,000 유로 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(EUR)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. 판매 금액 만 파운드(GBP)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 파운드(GBP)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 영국화 10,000 파운드 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(GBP)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- g. 판매 금액 백만 엔(YEN)은 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 백만 엔(YEN)은 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 일본화 1,000,000 엔 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(YEN)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- h. 판매 금액 만 달러(CAD)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 달러(CAD)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 캐나다화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(CAD)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- i. 판매 금액 만 달러(AUD)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 달러(AUD)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 호주화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(AUD)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- j. 판매 금액 만 달러(SGD)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 달러(SGD)는 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 싱가포르화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(SGD)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- k. 판매 금액 만 레알(BRL)은 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매 금액 만 레알(BRL)은 IBM SaaS 가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 고객이 작성한 매출을 브라질화 10,000 레알 단위로 표시한 금액입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 작성된 총 판매 금액(BRL)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Setup)

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM 은 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS 의 초기 프로비저닝 시 일시불 설치 요금을 청구합니다. 요금과 청구 기간은 거래 서류에 명시되며 그에 따라 청구됩니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요율이며 첫번째 청구서에 포함됩니다. 월 분할 요금은 IBM 이 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

3.3 추가 요금

임의의 영업 분기(역년 기준)에서 IBM SaaS 의 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에서 지정한 권한의 3 배를 초과한 경우 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요율에 따라 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

3.4 원격 서비스(인력 기반)

원격 서비스는 인게이지먼트당 과금 체계로 구매되며 주문 시에 대금이 청구됩니다. 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

4. 원격 서비스

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

해당하는 IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer 또는 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent 를 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 48 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations 를 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 48 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer 와 IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations 중 하나에 대해 이미 온보딩한 고객의 사용(또는 온보딩과 관련된 사용)과 구성을 최적화하기 위해 최대 20 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례 및 지원을 제공합니다.

5. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

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

5.1 자동 갱신

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

5.2 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 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

기술 지원은 등록 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

기술 지원 정보는 URL: <http://www.ibm.com/support> 에서 확인할 수 있습니다.

7. IBM SaaS 오픈링 추가 조항

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM SaaS 사용료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. IBM의 평가에 따라 추천에 필요한 적절한 수의 클라이언트 ID를 고객에게 제공합니다. 필요한 경우 1개 - 50개의 클라이언트 ID를 고객에게 무료로 제공합니다.
- b. 클라이언트 ID당 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 또는 IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- c. 표준 데이터 반입 모듈(Category Definition File, Enterprise Products Report 및 Forecast Metrics)을 포함한 IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import

7.2 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 고객과 제 3자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM은 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

7.3 Safe Harbor 인증

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/>

7.4 쿠키

고객은 IBM이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자와의 상호작용을 조정하도록 구성된 사용 통계 및 정보를 수집하면서 개인 식별 가능 정보를 수집할 수 있다는 것에 동의합니다.

7.5 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 1차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

7.6 SLA(Service Level Agreement)

해당되는 SLA(Service Level Agreement)가 고객의 라이선스 증서에 지정되어 있는 경우 IBM SaaS는 본 이용약관에 부록 B로 첨부된 SLA 및 SLA에 명시된 구제책에 따라 제공됩니다. SLA는 SLA에 정의된 서비스 레벨 확약과 관련하여 고객의 유일하고 독점적인 구제책입니다.

부록 A

IBM Digital Recommendations 솔루션을 사용하여 고객은 개인화된 오피 추천 작성 프로세스를 자동화하고 최적화할 수 있습니다. Digital Recommendations 서비스는 별도의 솔루션으로 라이선스가 부여된 제품(IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer)과 일반 콘텐츠(IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations) 모두에 대한 오피 최적화를 지원합니다.

Content Recommendations 는 고객의 웹 사이트에서 개인화된 콘텐츠 제안 작성 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. Content Recommendations 사용자 인터페이스는 고객의 필요에 맞는 콘텐츠 추천 전략을 결정하고 고객별 비즈니스 규칙을 정의하는 기능을 제공합니다.

Product Recommendations / Intelligent Offer 는 고객의 웹 사이트, 이메일 캠페인 및 기타 마케팅 채널에서 개인화된 제품 제안을 작성하는 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. Product Recommendations / Intelligent Offer 사용자 인터페이스는 고객의 필요에 맞는 추천 전략을 결정하는 기능을 제공합니다. 비즈니스 규칙 관리 구성요소는 솔루션의 선호도 알고리즘으로 작성된 최종 제품 추천을 대체하거나 조정할 수 있는 고급 비즈니스 규칙을 정의하는 그래픽 사용자 인터페이스를 제공합니다. 또한 A/B 테스트 구성요소도 제공하며 이는 특히, A/B/C & D 분할 테스트를 실행하여 다른 제품 추천 제안 전략이 사이트 방문자 전환에 미치는 상대적 영향을 판별하도록 설계되어 있습니다.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent 는 IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics 에 등록할 필요 없이 Product Recommendations / Intelligent Offer 와 동일한 서비스를 제공합니다.

부록 B

본 SLA(Service Level Agreement)는 다음 IBM SaaS 에 해당합니다.

- IBM Content Recommendations 또는 IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations 또는 IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

IBM 은 본 SLA 를 다음 조건에 따라 고객에게 제공합니다. 귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA 의 최신 버전이 적용됩니다.

1. 용어 정의

- a. "애플리케이션 중지 시간"이란 IBM 이 사용을 인가한 애플리케이션 인터페이스의 사용자가 적절한 권한을 가진 서비스의 모든 부분을 사용할 수 없는 일정 기간을 의미합니다. 명확하게 하자면, 해당 권한을 가진 임의의 사용자가 서비스의 일부라도 사용할 수 있는 경우에는 "중지 시간"이 아닙니다.
- b. "허가된 담당자"는 IBM 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- c. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- d. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- e. "계약 월"은 해당 월 1 일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, 서비스 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- f. "고객" 또는 "귀하"는 IBM 에 직접 서비스를 등록하고 IBM 과의 서비스 계약에 의거하여 대금 지급 의무를 포함한 중대한 의무의 이행을 위반하지 않은 법인을 의미합니다.
- g. "중지 시간"이란 아래 표에서 각 서비스 레벨에 해당하는 애플리케이션 중지 시간 및/또는 인바운드 처리 중지 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 계획된 시스템 중지 시간.
 - 불가항력.
 - 고객 또는 제 3 자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
 - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3 자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- h. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- i. "불가항력"은 IBM 이 합리적으로 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- j. "인바운드 데이터 컬렉션 중지 시간"(해당하는 경우)이란 서비스가 서비스의 인바운드 데이터 처리 요소를 통해 인바운드 데이터를 수집할 수 없는 기간 시간을 의미합니다.
- k. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 중단을 의미합니다.
- l. "서비스"는 본 SLA 1 페이지에 기술된 서비스로, SLA 가 적용되는 서비스를 의미합니다.

m. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면, 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라, IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 서비스에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대해 필요한 모든 세부 정보(이벤트가 최초로 발생한 시간 등)를 제출하고 IBM 을 지원하여 심각도 1 지원 티켓에 필요한 수준으로 이벤트를 진단하고 해결합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 해당 티켓을 로그해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

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.

IBM 은 아래 표에서 관련 서비스 레벨에 해당하는 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 계산합니다. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 고객이 애플리케이션 중지 시간 이벤트와 인바운드 데이터 처리 중지 시간 이벤트가 동시에 발생한 것으로 보고한 경우에는, IBM 은 중지 시간이 겹치는 기간을 중지 시간의 단일 기간으로 간주하며 두 개의 구별된 중지 시간의 기간으로 보지 않습니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월의 동일한 이벤트에 대해 여러 번의 가용성 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.

번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 여러 개별 서비스)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 서비스의 월별 등록 사용료를 기준으로 하지 않습니다. 귀하는 계약 월에서 번들로 된 하나의 개별 서비스와 관련해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 계약 월에서 번들로 된 둘 이상의 서비스에 대해 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

귀하가 IBM 이 서비스 및 SLA 확약을 이행하는 데 1 차 책임을 보유하는 리마케팅 거래에서 유효한 IBM 리셀러로부터 서비스를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50%의 할인이 제공된 서비스의 당시 현재의 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 합니다.

어떠한 경우에도 임의의 계약 월에 대해 제공되는 총 가용성 크레딧은 귀하가 서비스에 대해 IBM 에 지급한 연간 대금의 1/12 의 20%를 초과하지 않습니다.

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.

본 SLA 에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

3. 서비스 레벨

서비스	해당 서비스 레벨	
	계약 당월 동안 애플리케이션 가용성	계약 월 동안 인바운드 데이터 컬렉션 가용성
IBM Content Recommendations 또는 IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations 또는 IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y

서비스	해당 서비스 레벨	
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	Y	Y

계약 월 동안 달성한 서비스 레벨	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
97.000% 미만	20%

"달성한 서비스 레벨" 백분율은 (a)계약 월의 총 시간(분)에서 (b)계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c)계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 50 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 50 분 (중지 시간) = 43,150 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 99.884%에 대해 가용성 크레딧 2% 가용성 크레딧 2%
--	--

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임
- 지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.