

## IBM Coremetrics Web Analytics

본 IBM 이용 약관 조항은 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM International 계약(이하 "계약"이라고 함)의 관련 조항에 추가됩니다. IBM SaaS 및 관련 인에이블링(Enabling) 소프트웨어를 사용하기 전에 IBM SaaS 이용 약관(이하 "이용 약관" 또는 "TOU")을 주의하여 읽으십시오. 이용 약관에 동의해야 IBM SaaS 및 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS 나 인에이블링 소프트웨어를 주문, 액세스 또는 사용하거나 "동의합니다" 단추를 클릭함으로써 이용 약관에 동의하게 됩니다.

귀하가 고객 대신 본 조항에 동의하는 경우 귀하는 고객에게 이용 약관을 적용하는 모든 권한이 귀하에게 있음을 보증합니다. 이용 약관에 동의하지 않거나 그러한 권한이 없으면 IBM SAAS의 기능을 사용 또는 참여하거나 인에이블링 소프트웨어를 사용하지 마십시오.

### 제 1 부 – 일반 조항

#### 1. 목적

본 IBM SaaS 이용 약관(이하 "이용 약관")은 다음 IBM SaaS에 적용됩니다.

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

이용 약관의 목적상, "IBM SaaS"는 제 1 조에 명시된 특정 IBM SaaS 오퍼링을 의미합니다.

고객은 유효한 등록(Subscription) 기간 동안만 IBM SaaS를 사용할 수 있습니다.

#### 2. 정의

강조 표시된 용어 중 본 이용 약관에 정의되지 않은 용어는 계약에 정의되어 있습니다. 이용 약관의 목적상, "프로그램(Program)"이란 용어는 관련 계약에서 "프로그램(program)"으로 쓰이는 용어를 포함하고 "거래서류(Transaction Document)"라는 용어는 "IBM SaaS 견적(IBM SaaS Quotation)"이라는 용어를 포함합니다.

**인에이블링 소프트웨어** – IBM SaaS에 대한 액세스와 사용을 돕기 위해 IBM 또는 제 3자가 IBM SaaS 오퍼링의 일부로 고객에게 제공한 모든 프로그램과 관련 자료.

**개인정보 보호정책** – 개인정보 보호정책(<http://www.ibm.com/privacy> 참조) 및 후속 수정본.

#### 3. 일반 과금 조항

##### 3.1 요금 체계

MSC(Million Server Call)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. MSC란 백만 개의 서버 호출을 의미합니다. 서버 호출은 하나의 ClientID의 추적 방문자에 의해 시작된 태그 지정 이벤트의 결과로 IBM SaaS에 전달되어 처리된 데이터입니다. 서로 다른 ClientID에서 처리된 서버 호출은 각각의 고유 ClientID에 대한 고유 서버 호출로 계수됩니다. ClientID는 하나 이상의 고객 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 IBM SaaS의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 사용된 MSC 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

MMI(Million Marketing Impression)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. MMI 는 수집되고 처리된 백만 개의 마케팅 노출입니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 사용된 MMI 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

법인 ID(Entity ID)는 IBM SaaS 취득 시 사용되는 측정 단위입니다. 법인 ID 는 IBM SaaS 의 ClientID, 고객 ID, 파트너 ID, 공급자 ID, 벤더 ID, EDI ID 등 다양한 용어로 SaaS 환경에서 언급될 수 있는 고유한 ID 입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 식별된 법인 ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

IBM SaaS 의 경우, 법인 ID(SaaS 사용 시 ClientID 로도 참조됨)는 하나 이상의 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 IBM SaaS 의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 해당 IBM SaaS 에 부여된 수를 초과하는 경우 추가적인 법인 ID 가 필요합니다.

인게이지먼트(Engagement)는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 교육 이벤트, 비즈니스 분석, 인도물 기반(deliverable-based) 서비스 이벤트를 포함한 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

## 3.2 대금 및 청구

### 3.2.1 설치(Set-Up)

일시불 설치 요금은 IBM SaaS 초기 제공 시 적용됩니다. 요금 및 청구 기간은 거래서류에 지정되어 있으며 그에 따라 부과됩니다.

### 3.2.2 청구 옵션

이 IBM SaaS 오퍼링(Offering)의 등록(Subscription) 기간은 최대 60 개월까지 주문할 수 있습니다.

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다. IBM SaaS 등록료의 청구 옵션은 다음과 같습니다.

- a. 전체 약정금 선불
- b. 매월(후불)
- c. 매분기(선불)
- d. 매년(선불)

선택한 청구 옵션은 라이선스 증서나 거래서류에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 연간 등록료와 청구 주기 횟수에 따릅니다.

### 3.2.3 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 일별 비례 요금으로 첫 번째 청구서에 포함되어 고객에게 청구됩니다. 월 분할 요금은 IBM 이 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

### 3.2.4 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 비율에 따라 초과분에 대한 요금이 청구됩니다. 지정된 영업 분기에 권한이 제공되면 그에 따라 초과분은 비례 배분됩니다.

### 3.2.5 On Demand 설치

On Demand 설치 는 IBM 에 주문한 경우 대금이 청구되며 계약 또는 거래서류에 명시된 대로 요금을 지불되어야 합니다.

### 3.2.6 원격 서비스(인력 기반)

추가적인 원격 서비스의 요금 및 청구 기간은 거래서류에 지정되어 있으며 그에 따라 부과됩니다.

## 4. 계정 작성 및 액세스

IBM SaaS 사용자가 계정을 등록하면 IBM 은 IBM SaaS 사용자에게 계정 ID 와 비밀번호를 제공할 수 있습니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. 고객은 계정 등록이나 IBM SaaS 사용을 목적으로 제공하는 개인 정보를 수정하거나 계정

정보에서 삭제하도록 언제든지 요청할 수 있으며 이에 따라 이러한 개인 정보는 수정되거나 삭제됩니다. 단, 개인 정보를 삭제할 경우 IBM SaaS에 액세스하지 못할 수 있습니다.

고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS를 사용하는 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

## 5. 트레이드업

일부 IBM SaaS 오퍼링은 적격한 IBM SaaS 오퍼링을 대체하기 위해 인하된 가격으로 구입할 수 있습니다. 고객은 대체 IBM SaaS 오퍼링에 액세스할 수 있을 때 대체된 IBM SaaS 오퍼링의 사용을 IBM에서 종료함을 동의합니다.

## 6. 인에이블링 소프트웨어

IBM SaaS 오퍼링에는 IBM 또는 제 3자 공급자가 제공한 인에이블링 소프트웨어가 포함될 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어를 다운로드하거나 설치하는 경우 고객은 IBM SaaS 액세스 및 사용 지원을 제외한 다른 어떤 목적으로도 인에이블링 소프트웨어를 사용하지 않는다는 데 동의합니다. 인에이블링 소프트웨어 설치 또는 다운로드 시 별도의 라이선스 계약(예: IBM 무보증 프로그램에 관한 라이선스 계약(ILAN) 또는 기타 IBM이나 제 3자 라이선스 계약)에 따라 해당 소프트웨어가 제공된 경우에는 관련 사용 시 해당 계약이 적용됩니다. 고객은 이용 약관에 동의하거나 인에이블링 소프트웨어를 다운로드, 설치 또는 사용함으로써 해당 조항을 승인하게 됩니다.

IBM SaaS에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

## 7. On Demand 설치

IBM SaaS의 On Demand 설치 부분은 고객의 필요에 따라 주문이 가능하며 On Demand 설치에는 이용 약관, 계약 및 거래서류가 적용됩니다.

IBM SaaS의 일부로 주문 가능한 On Demand 설치 부분은 다음과 같습니다.

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## 8. 원격 서비스(인력 기반)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics에 고객을 온보딩하기 위해 최대 40시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다. 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

IBM Coremetrics LIVEmail에 고객을 온보딩하기 위해 최대 10시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

### 8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

동적 인도 클라이언트(dynamic delivery client)의 경우, IBM Coremetrics Content Recommendations에 고객을 온보딩하기 위해 최대 48시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다. 단일 인도 클라이언트(flat delivery client)의 경우, 최대 40시간을 제공합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

### 8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

최적의 태그 지정을 위해 고객 웹 사이트에 대한 최대 16시간의 원격 분석을 제공합니다. 이에는 우수 사례 제공, 태그 지정 요건 판별, 태그 지정 갭 식별 등이 포함될 수 있습니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

## 8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

사이트 결과를 깊이 이해하고 핵심 문제 및 축소 지점을 판별하는 고급 분석을 통한 지침을 최대 48 시간 제공합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

입장에서 퇴장까지 클라이언트 사이트 전반의 방문자 유형 및 채널 성능에 대한 최대 48 시간의 심층 분석을 제공합니다. 본 오퍼링은 라이프사이클 고객 경험에 대한 사이트 상태 평가 및 핵심 전환 지점에서 방문자 경험을 개선하기 위한 기회도 제공합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

고객의 태그 지정 요건을 해결하는 사용자 정의 글로벌 Javascript 파일과 javascript 파일을 관리할 수 있는 문서를 제공하여 강화된 최대 50 시간의 베이스라인 데이터 콜렉션을 제공합니다. 서비스는 웹 도메인별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

최대 40 시간의 교육이 포함된 이 워크숍은 데이터를 사용하여 분석 및 의사결정을 추진하는 방법에 대해 신규 및 기존 클라이언트를 지원합니다. 핵심 성과 지표에 대한 지침과 보고서를 사용하여 비즈니스 목표를 추진하는 방법을 제공합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

최대 40 시간의 교육이 포함된 이 워크숍은 고객의 비즈니스 관리자가 데이터를 더 잘 활용하여 분석을 수행하고 속성 태그 지정 전략을 개발하여 최선의 분석을 수행할 수 있도록 지원합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

최대 30 시간의 교육이 포함된 이 워크숍은 구현 엔지니어를 참여시키지 않고 직접 웹 사이트 태그를 올바르게 지정하는 방법에 대해 신규 및 기존 클라이언트를 교육합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

최대 32 시간이 포함된 이 워크숍은 고객이 데이터를 판촉 보고서에 사용할 수 있는 강력한 판촉 범주화 프레임워크를 작성하는 방법에 대해 지원합니다. 서비스는 ClientID 별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 9. IBM SaaS 일시정지 및 해지

### 9.1 일시정지

#### 9.1.1 사용자 계정 일시정지

IBM SaaS 사용자가 이용 약관, 계약 또는 AUP(Acceptable Use Policy)를 위반하거나 IBM 지적 재산권을 악용하거나 관련 법률을 위반하면 IBM은 언제든지 해당 사용자의 IBM SaaS 액세스를 일시정지 또는 취소하거나 및/또는 문제가 되는 해당 사용자의 콘텐츠를 삭제할 수 있는 권리가 있습니다. IBM은 일시정지나 취소 조치를 고객에게 통지합니다.

#### 9.1.2 고객 계정 일시정지

고객 계정의 지급 기한이 30일 이상 초과되면(정당한 선의의 분쟁 상태인 대금은 제외) IBM은 고객에 대한 별도의 책임 없이, 대금이 지급될 때까지 고객에게 제공된 IBM SaaS를 일시정지할 수 있는 권리가 있습니다. 단, 고객에게 지급 기한 초과에 대한 최소 10영업일의 사전 서면 통지를 제공하지 않은 경우에는 일시정지가 발효되지 않습니다.

### 9.2 해지

IBM은 고객이 계약이나 이용 약관을 준수하지 않고 이에 대한 IBM의 서면 통지를 받은 후 적당한 시간 내에 이를 정정하지 않으면 고객의 IBM SaaS 액세스를 해지할 수 있습니다. IBM SaaS가 해지되면

고객의 IBM SaaS 액세스 권한과 기타 권리는 취소되고 중지됩니다. 이 경우 고객과 IBM SaaS 사용자는 더 이상의 IBM SaaS 사용을 중단하고 보관 중인 관련 인에이블링 소프트웨어의 사본을 파기해야 합니다.

## 10. 등록(Subscription) 기간 갱신

### 10.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

IBM International Passport Advantage 계약 또는 IBM International Passport Advantage Express 계약 고객의 경우, 본 이용 약관의 목적을 위한 부분을 제외하고 계약 제 3.5.4 절의 첫 두 단락의 조항: 1년 주기 소프트웨어 Subscription and Support 및 선택 지원 갱신(해당하는 국가별 고유 조항 포함)이 본 IBM SaaS 오퍼링에 적용됩니다.

- "소프트웨어 Subscription and Support" 또는 "선택 지원"은 "IBM SaaS 등록 기간"으로 대체되며
- IBM SaaS 등록 기간의 자동 갱신을 원하지 않으면 등록 기간이 종료되기 90일 전에 IBM에게 서면으로 취소 통지를 해야 합니다.

### 10.2 고객 직접 갱신

선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM International 계약 고객의 경우, 해당 계약에 반하는 어떠한 조항에도 불구하고(국가 고유 조항을 포함) 최초 등록 기간 종료 시에 IBM SaaS 오퍼링이 갱신되지 않습니다. 초기 등록 기간의 경과 후에도 IBM SaaS를 이용하기 원하는 경우 고객은 IBM International Passport Advantage 계약 또는 IBM International Passport Advantage Express 계약 중 해당하는 계약의 조항에 의거하여 IBM SaaS에 대한 신규 등록을 취득해야 합니다.

## 11. 긴급 유지보수 및 스케줄된 유지보수

IBM은 IBM이 정의한 유지보수 윈도우 동안에 정기적으로 스케줄된 유지보수를 수행할 수 있습니다. 그 외에도 계획되거나 미계획된 다운타임이 발생할 수 있습니다.

유지보수 시간에는 IBM SaaS를 사용할 수 없습니다.

## 12. 업데이트 - 자동 업데이트 조항 및 권한

관련 추가 조항에 준하여 IBM이 제공하거나 IBM SaaS에 대해 제공된 모든 개선사항, 수정사항, 변형, 개정판, 업데이트, 보충사항, 애드온 구성요소, 대체(통칭하여 이하 "업데이트")에는 본 이용 약관이 적용됩니다. 고객은 IBM이 표준 운영 절차에 따라 추가 통지나 동의 없이 IBM SaaS 업데이트를 자동으로 전송, 액세스, 설치 및 제공하도록 허용하고 이에 동의합니다. IBM은 업데이트를 작성하거나 제공하거나 설치해야 할 책임이 없으며 이용 약관의 어떠한 조항도 이를 명시하지 않습니다.

## 13. 이용 약관 갱신

IBM은 고객에게 최소 30일 이전에 통지하여, 등록 기간 중에 관련 법률에서 요구되는 바에 따라, IBM SaaS를 위해 IBM이 제공하거나 사용 가능하게 한 모든 업데이트에 적용되는 이용 약관을 수정할 권리를 보유합니다. 등록(Subscription) 갱신은 갱신의 시기에 효력이 있는 이용 약관이 적용됩니다.

## 14. 기술 지원

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

기술 지원 정보는 다음 URL을 참조하십시오.

[http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html).

## 15. 개인 정보 보호 및 개인 정보 보안

### 15.1 고객의 책임

IBM에게 제공한 개인 정보와 관련하여 고객은 유일한 개인 정보 관리자로서, 개인 정보 보호법 또는 EU Directive 95/46/EC 등(단, 이에 한하지 않음)의 유사한 법률 그리고 개인 정보 처리와 개인 정보의 특별 범주를 규정하는 해당 지시사항(Directive)을 준수해야 할 책임이 있습니다.

고객은 모든 법적 필요한 동의, 허가 및 승인을 취득하고 (i)컨텐츠에 개인 데이터 포함하기 전과 (ii)사용 소프트웨어 및 IBM SaaS의 사용 이전에 필요한 경우 모두 공개할 것을 동의합니다.

고객은 콘텐츠에 포함된 개인 정보(IBM SaaS 사용자가 고객 대신 제 3자와 공유하는 정보 포함)에 대한 책임이 고객에게만 있다는 것을 확인하고 인정합니다. 고객의 지시에 따른 IBM의 개인 정보 처리는 개인 정보 보호법을 위반하지 않는 것을 포함하여 본 이용 약관에 의거한 IBM의 고객 개인 정보 처리 목적과 방법을 결정할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

IBM SaaS는 민감한 개인 정보 또는 보호 대상 건강 정보(아래 정의 참조)를 저장하거나 수신하기 위한 용도가 아니며, 고객은 IBM에 제공된 정보 또는 IBM의 정보 분실 또는 공개와 관련하여 IBM에 발생한 합리적 비용 및 기타 금액(제 3자 배상 청구로 인한 비용을 포함)에 대해 부담해야 합니다. "민감한 개인 정보"란 1) 손실될 경우 데이터 침해를 통지해야 하는 개인 데이터이며, 금융 정보, 주민등록번호, 운전면허증 또는 여권 번호와 같이 정부가 발행한 신분증의 번호, 은행 계좌 번호, 신용 카드 또는 직불 카드 번호 및 2) 인종 또는 민족, 성별 또는 정치적 의견 또는 종교, 이념 및 철학 사상 또는 행동 또는 노동 조합원과 관련된 개인 데이터를 포함하되 이에 한하지 않는 정보를 의미합니다. "보호 대상 건강 정보"는 개정된 Health Information Portability and Accountability Act of 1996(이하 "HIPAA")에 따라 정의된 "개인별로 식별 가능한 건강 정보"입니다.

고객은 IBM이 고객에게 통지한 해외 법인과 국가에 개인 데이터를 포함한 콘텐츠를 처리할 수 있다는 데 동의합니다. IBM은 유럽 연합으로부터 정보 수집, 사용 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/>. IBM은 필요한 경우 개인 데이터 이전에 대해, EU 표준 계약 모델 조항을 기반으로 고객과 계약을 체결합니다. 이용약관에 준하는 개인 데이터의 해외 전송이 관련 정보 보호법을 준수하는지 판단하고 확인할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다. IBM은 고객 데이터 관리자를 위해, 필수적인 승인 획득을 포함한 법적 요구사항의 이행에 있어서 고객에게 합리적인 범위 내에서 협조합니다.

IBM SaaS의 일부로 IBM이 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경함으로써 인해 고객이 관련 정보 보호법을 비준수하게 된 경우 고객은 IBM의 변경 통지일로부터 30일 이내에 서면 통지서를 IBM에 제출하여 해당 IBM SaaS의 현재 등록 기간을 해지할 수 있습니다. 등록 기간 해지 시 IBM은 고객에게 환불이나 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.

## 15.2 IBM 책임사항

IBM은 IBM SaaS를 제공하기 위한 용도로만 적절한 방법으로 개인 정보를 처리합니다.

IBM은 설명한 대로 IBM SaaS를 제공할 때에만 개인 정보를 처리하며 고객은 IBM에 제공한 설명이 고객의 처리 지침과 일치한다는 데 동의합니다.

고객의 서면 요청에 따라 이용약관 또는 본 계약이 해지되거나 종료되면 IBM은 고객이 개인 정보로 식별한 모든 콘텐츠를 파기하거나 고객에게 반환합니다.

개인 정보 보호법에 따라 고객이나 고객 개인 정보 관리자가 개인이나 관계 당국에 고객 개인 정보에 대한 관련 정보 또는 액세스 권한을 제공해야 하는 경우 IBM은 이를 위해 고객에게 협조합니다.

## 15.3 콘텐츠 보호

본 계약에서 상반된 내용에도 불구하고 IBM은 본 이용약관에서 명시된 정책 및 표준을 사용하여 고객 콘텐츠를 보호함을 약속합니다.

- a. IBM은 적용 법률의 준수에 따라, 본 이용약관에서 계획된 바와 같이 IBM SaaS를 운영하고 수행하기 위한 용도를 제외하고 고객의 콘텐츠를 의도적으로 공개하거나 사용하지 않습니다.
- b. IBM은 IBM이 아래 명시된 보안 관례 및 절차를 구현하였으며, IBM SaaS를 운영하고 호스팅하는 데 사용하는 시스템에서만 고객 콘텐츠를 처리합니다.

## 15.4 보안 정책

IBM은 IBM SaaS를 호스팅하고 운영하는 데 사용하는 시스템과 관련하여 정책 및 절차를 구현하고 유지보수하며 정기적으로 개정합니다. 이러한 정책 및 절차는 사고적 손실, 무단 침입, 무단 액세스, 공개 또는 변경 또는 IBM SaaS에 대한 고객의 사용 또는 콘텐츠를 방해하거나 남용하거나 또는 손상시킬 수 있는 부당 행위에 대해 시스템의 취약성을 줄이도록 고안되었습니다. 해당 기술 및 운영 단위를 포함하여 IBM SaaS에 대한 정책과 절차에 대한 설명은 요청에 따라 고객에게 제공됩니다. 고객은 이러한 정책과 절차가 고객의 요구사항에 적합한지를 판단할 책임이 있습니다. IBM SaaS를 사용함으로써 고객은 IBM

정책과 절차에 대한 승인과 고객 목적에의 부합성을 인정하게 됩니다. IBM SaaS 에 대한 보안 정책에서 특별히 규정된 경우를 제공하고, IBM 은 어떠한 보안 기능에 대해서도 보증 또는 진술을 하지 않습니다.

## 16. 해당 수출법 준수

각 당사자는 금수, 제재 규정 및 특정 최종 사용자 또는 금지된 용도(핵, 우주 무기나 미사일, 생화학 무기 포함)에 대한 수출 금지와 관련한 미국의 법률을 포함하여 모든 수출입 법규를 준수할 것에 동의합니다. 고객은 콘텐츠 전체 또는 일부가 미국 ITAR(U.S. International Traffic in Arms Regulation)의 통제 대상이 아님을 보증합니다. 고객은 IBM 이 IBM SaaS 제공의 원격 지원을 위해 글로벌 자원(현지 고용된 비영주권자와 전세계 사업장의 인력)을 이용할 수 있음을 인정합니다. 고객은 IBM 이 IBM SaaS 를 위해 액세스하는 어떤 콘텐츠도 수출 허가가 필요하지 않으며 관련 수출 관리법상 IBM 글로벌 자원이나 인력에게 제약 없이 전달될 수 있음을 보증합니다.

## 17. 면책

고객은 1) 고객이나 IBM SaaS 사용자가 AUP(Acceptable Use Policy)를 위반하거나 2) IBM SaaS 에서 작성되었거나 고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 에 제공, 업로드 또는 전송한 콘텐츠로 인해 발생한 제 3 자 배상 청구에 대해 IBM 에게 책임을 묻지 않으며 IBM 을 변호하고 손해가 없도록 보호할 것에 동의합니다.

## 18. 저작권 침해

IBM은 타인의 지적 재산을 존중합니다. 저작권으로 보호된 자료에 대한 침해사항을 보고하고자 하는 경우에는 Digital Millennium Copyright Act 주의사항 페이지(<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>)를 방문하십시오.

## 19. 보증 및 제외사항

### 19.1 SLA(Service Level Agreements) 및 보증 제외사항

IBM SaaS 는 본 이용약관에 첨부된 SLA(Service Level Agreement) 및 SLA 에 명시된 구제책에 따라 제공됩니다. SLA 는 SLA 에 정의된 서비스 레벨 협약과 관련하여 고객의 유일하고 독점적인 구제책입니다.

SLA 또는 배제할 수 없는 강행 법규에 의해 규정된 보증에 의거하여, IBM 은 상품성, 품질 만족, 특정 목적에의 적합성, 소유권에 대한 묵시적 보증이나 조건 및 타인의 권리 비침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS 에 관한 일체의 명시적이거나 묵시적인 보증이나 조건을 제공하지 않습니다.

IBM 은 IBM SaaS 가 중단이나 오류 없이 보안된 상태로 작동된다거나 IBM SaaS 에 대한 제 3 자의 중단을 방지할 수 있다거나 IBM 이 모든 결함을 수정할 것이라고 보증하지 않습니다.

IBM SaaS 을 사용하여 발생한 결과에 대해서는 고객이 책임을 집니다.

## 20. IBM SaaS 오퍼링 공유 조항

IBM SaaS 사용과 관련하여 (i) IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 사용자 이름, 직위, 회사명, 사진을 프로필에 게시할 수 있고 이러한 프로필을 다른 IBM SaaS 사용자가 볼 수 있으며 (ii) 언제든지 고객이 IBM SaaS 사용자 프로필을 수정하거나 IBM SaaS 에서 삭제하도록 요청하면 프로필은 수정되거나 삭제되지만 프로필을 삭제한 경우 IBM SaaS 에 액세스하지 못할 수도 있습니다.

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

### 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics 등록료에는 다음이 포함됩니다.

- IBM 의 평가에 따라 웹 분석에 필요한 적절한 수의 ClientID 를 고객에게 제공합니다. 필요한 경우 1 개 - 50 개의 ClientID 를 무료로 제공합니다. 50 개를 넘는 추가 ClientID 에 대해서는 추가 요금이 부과됩니다.

- b. IBM Coremetrics Explore(월별 50 개의 Explore 보고서 포함)
- c. 10 개의 보고서 세그먼트
- d. 4 개의 속성 창(attribution window)
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support(해당하는 경우, 마이그레이션 요금 적용)
- m. IBM Coremetrics Explore Live Reports 에서 사용 가능한 최대 하나의 Client ID
- n. 저장되는 "세션 활동 데이터"에는 방문자 세션 내에서 확인한 모든 페이지의 시간소인(timestamps), 카테고리, 페이지 ID 를 포함하여 방문자 세션 관련 세부 레코드가 포함됩니다(단, 이에 한하지 않음). IBM Coremetrics 는 세션 활동 데이터를 13 주 동안 저장합니다. 13 주가 지나면 세션 활동 데이터는 삭제됩니다. 데이터가 삭제되면 데이터가 삭제된 기간에 해당하는 일회성 보고서 세그먼트, 클릭스트림(Clickstream), TruePath, 인바운드 링크 분석, 온사이트 링크 분석 보고서를 포함한다(단, 이에 한하지 않음) "설정" 보고(사용자 구성 및 초기화에 필요한 보고)에 반영됩니다.
- o. 저장되는 "LIVEview 보고서 데이터"에는 사용자가 선택한 기간에 대한 LIVEview 클릭 오버레이 보고서에 결과를 반영하는 데 사용된 데이터 및 다운로드, 내보내기, 페이지 확대/축소 보고서를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 이러한 데이터가 사용된 기타 사업장이 포함됩니다. IBM Coremetrics 는 LIVEview 보고서 데이터를 13 주 동안 저장합니다. 13 주가 지나면 LIVEview 보고서 데이터는 삭제됩니다.
- p. 저장되는 "방문자 활동 데이터"에는 방문자 히스토리 페이지, 제품, 마케팅 활동, 주문 및 방문자와 관련된 기타 선택 활동이 포함됩니다(단, 이에 한하지 않음). IBM Coremetrics 는 클라이언트의 방문자 활동 데이터를 13 개월 동안 저장합니다. 13 개월이 지나면 방문자 활동 데이터는 삭제됩니다. 데이터가 삭제되면 데이터가 삭제된 기간에 해당하는 프로파일 세그먼트 분석을 포함한(단, 이에 한하지 않음) "설정" 보고(사용자 구성 및 초기화에 필요한 보고)에 반영됩니다.
- q. 저장되는 "LIVE 프로파일 데이터"에는 이메일 주소, 성별, 나이, 학력 등 방문자 등록 정보를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 방문자의 프로파일 및 첫 방문일자, 누적 시간 및 초기 추천 소스를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 핵심 방문자 마일스톤이 포함됩니다. IBM Coremetrics 는 등록(Subscription) 기간 동안 클라이언트의 LIVE 프로파일 데이터를 저장합니다.
- r. 저장되는 "표준 보고서 데이터"에는 IBM Coremetrics 가 클라이언트 설정 없이 매일 밤 자동으로 처리하는 대시보드와 우수 사례 보고서가 포함됩니다. IBM Coremetrics 는 27 개월 주기로 클라이언트의 표준 보고서를 저장합니다. 보고서가 삭제되면 사용자 정의 보고서 보기에 반영됩니다. 참고: Top Line 메트릭(2 항 (c)(iii)) 데이터는 등록(Subscription) 기간 동안 보관됩니다.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

IBM Coremetrics Enterprise Analytics 의 경우, IBM Coremetrics Web Analytics 에 포함된 내용에는 다음 변경사항이 적용됩니다.

- a. Coremetrics Enterprise Analytics 에서 관리하는 사이트 수에 관계 없이, 월별로 총 50 개의 Explore 보고서가 포함됩니다. 총 50 개의 보고서 산정에 있어 사이트별로 실행되어 제출된 각 Explore 보고서는 개별 보고서로 계수됩니다.
- b. Coremetrics Enterprise Analytics 에서 관리하는 각 사이트에 대한 10 개의 보고서 세그먼트가 포함됩니다.
- c. Coremetrics Enterprise Analytics 에서 관리하는 각 사이트에 대한 4 개의 속성 창이 포함됩니다.



### 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

IBM Benchmark Service 는 IBM SaaS 의 표준 부분이지만 참여 여부는 *선택사항*입니다. 참여를 *원하지* 않으면 판매 담당자에게 알려 주십시오. 고객은 **Benchmarking Service** 를 제공하는 IBM 이 IBM 고객에 관한 요약 데이터(summary data)를 준비, 접근, 처리, 분석하고 고객의 요약 데이터를 사용하여 각 IBM Benchmarking Service 의 집계 데이터(Aggregate Data)를 생성하기 위해 고객의 요약 데이터를 사용하는 것을 동의합니다. IBM 은 고객, 고객의 제품 브랜드나 상표 또는 방문자를 식별할 수 있는 형식으로 고객의 요약 데이터를 제 3 자에게 공개하거나 공적으로 제공하지 않습니다. 전술한 내용에 준한 IBM Benchmarking Service 의 제공과 관련하여 본 계약의 어떠한 조항도 IBM 이 (i) 고객의 요약 데이터를 다른 고객의 요약 데이터에 추가하여 집계 데이터 풀을 작성하거나 고객의 요약 데이터를 사용하여 집계 데이터에 접근하거나 집계 데이터를 분석, 공개 또는 사용하거나 (ii) 고객의 요약 데이터로 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 IBM Benchmarking Service 에 참여하도록 하는 것을 제한하지 않습니다. 고객이 사전에 서면으로 승인한 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 고객의 요약 데이터는 공개하지 않습니다. 고객은 IBM 의 사전 서면 동의 없이는 IBM Benchmarking 보고서나 관련 콘텐츠, 고객에게 제공된 요약 데이터 또는 집계 데이터에 대한 액세스 권한을 제 3 자에게 배포하거나 제공할 수 없습니다. 단, 고객의 서비스 사용과 관련이 있고 계약의 기밀 조항과 유사한 기밀정보 수령 합의를 체결한 어드바이저 및 하도급자의 경우는 제외합니다. IBM Benchmarking 보고서와 관련 콘텐츠 및 집계 데이터는 IBM 의 재산이며 계약의 기밀 조항에 명시된 바와 같이 IBM 의 기밀 정보입니다. 고객은 고객의 직원과 컨설턴트에게 IBM Benchmarking Service 보고서의 사본과 접근 권한을 제공할 수 있습니다. 단, 보고서와 관련 콘텐츠를 제 3 자에게 배포할 수 없다는 것을 해당 직원과 컨설턴트에게 고지해야 합니다.

- “**요약 데이터**”란 단일한 IBM 클라이언트의 특정 핵심 성과 지표 측정 단위를 의미합니다.
- “**집계 데이터**”는 하위 수직(Subvertical)을 포함하여 IBM Benchmarking Service 에 참여하는 각 IBM 고객의 모든 요약 데이터를 의미합니다.
- “**하위 수직(Subvertical)**”이란 IBM Benchmarking Service 에 참여하는 4 개 이상의 고객으로 구성되는 그룹으로, 각 하위 수직의 구성원은 판매 제품과 판매 시장이 서로 유사합니다(예: 의류, 주얼리, 사무용품 등)..

### 20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 는 IBM Coremetrics 에서 사용 가능한 고객의 원시 데이터를 포함하는 표준화된 데이터 내보내기 패키지를 제공합니다. **Standard Data Export Service** 는 방문자의 클릭스트림, 페이지, 제품, 카트 조치, 등록, 주문/거래 및 방문자의 기술 자산에 대한 정보가 포함된 다중 정의 형식 파일로 구성되며, 데이터는 다수의 데이터 파일로 구성됩니다. 내보내기는 매일 또는 매주 단위로 스케줄됩니다.

### 20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service 는 IBM Coremetrics 에서 사용 가능한 고객의 원시 데이터를 포함하는 일회성의 표준화된 데이터 내보내기 패키지를 제공합니다. 내보내는 데이터의 시간 범위는 제 20 항에 명시된 데이터 삭제에 대한 매개변수에 따라 다르며, 달리 명시된 문구에도 불구하고 내보내는 데이터의 시간 범위는 고객의 히스토리 데이터에 대해 최대 2 년으로 제한됩니다. 이들 데이터는 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 의 데이터와 동일한 방식으로 구성됩니다.

### 20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services 는 고객에게 등록된 유형 및 월 수량으로 고유한 고급 보고서를 제공합니다. 예를 들면, 다음과 같습니다.

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports 는 IBM 이 정한 복잡도에서 "상세(Complex)"에 해당하는 고유한 고급 보고서를 최대 2 개월 동안 고객에게 제공합니다.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports 는 복잡도에서 "상세(Complex)"에 해당하는 고유한 고급 보고서를 최대 2 개월(월 1 회) 동안 고객에게 제공합니다.

개략 보고서는 백만(1M) 행 미만의 데이터로 작성되며, 입력만의 경우 추가로 반입한 데이터 또는 다른 보고서의 결과는 배제하고 고객의 IBM Coremetrics 로 수집된 웹 분석 데이터에 따라 달라집니다. 기타 모든 보고서는 상세 보고서에 해당합니다.

Advanced Report Services 기능이 필요한 경우 고객은 IBM 과 고객 간의 별도 프로페셔널 서비스 계약에 준하여 작성된(Customized) 작업명세서에 명시된 사용료를 지불합니다.

## 20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간을 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 추가 12 주 동안 세션 활동 데이터 보관
- 추가 12 개월 동안 방문자 활동 데이터 보관
- 추가 12 개월 동안 정적 보고서 보관
- 추가 12 주 동안 지속적 보고서 세그먼트 보관

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간을 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 추가 12 개월 동안 IBM Coremetrics Explore 데이터 보관
- 추가 12 개월 동안 IBM Coremetrics Explore 보고서 보관

## 21. 일반조항

고객은 IBM이 쿠키 및 추적 기술을 사용하여 IBM 온라인 개인정보 보호정책(<http://www.ibm.com/privacy> 참조)에 따라 고객의 IBM SaaS 사용에 대한 기본 통계사항을 수집하고 사용할 수 있다는 것을 인지하고 이에 동의합니다.

본 이용 약관의 일부 조항이 무효이거나 시행이 불가능한 경우에도 나머지 조항은 완전히 유효합니다. 일방 당사자가 상대방에게 의무의 이행 또는 권리의 행사를 적시에 주장하지 않았다고 해서 차후에 이를 주장하는 것이 제한되지는 않습니다(불이행 사항에 연관된 사항 포함). 본 이용 약관의 일부 조항은 그 특성에 따라 본 이용 약관의 해지 후에도 이행이 될 때까지 유효하며 양 당사자의 승계자 및 양수인에게도 적용됩니다.

## 22. 완전한 계약

고객과 IBM 간에 있었던 이전의 모든 구두 또는 서면 의사 교환을 대신하는, 양 당사자 간의 완전한 계약은 이용 약관과 계약으로 구성됩니다. 이용 약관과 계약의 조항이 상충하는 경우에는 이용 약관이 계약에 우선하여 적용됩니다.

고객의 서면 의사교환(구매 주문서, 확인서 또는 이메일 등)에 포함된 추가 조항이나 상이한 조항은 무효입니다. 본 계약에서 명시한 범위 내에서 이용 약관을 수정할 수 있습니다.

## 제 2 부 – 국가별 고유 조항

다음 조항이 제 1 부의 해당 조항을 대체하거나 수정합니다. 본 수정사항에서 변경되지 않은 제 1 부의 기타 조항은 수정되지 않고 존속됩니다. 제 2 부는 이용 약관에 대한 수정사항이며 다음과 같이 구성됩니다.

- 아시아 태평양 국가 수정사항, 그리고
- 유럽, 중동 및 아프리카 국가 수정사항

### 아시아 태평양 국가 수정사항

#### 호주

##### **19. Warranty and Exclusions**

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

#### 뉴질랜드

##### **19. Warranty and Exclusions**

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

### 유럽, 중동, 아프리카(EMEA) 국가 수정사항

#### 유럽 연합 회원국

*The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:*

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

#### 오스트리아

##### **19. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### **19. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

#### 독일

##### **19. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### **19. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

아일랜드

### **19. Warranty and Exclusions**

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

아일랜드 및 영국

### **22. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 22:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

# SLA(Service Level Agreement)

---

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

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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. 정의

- "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.
- "허가된 담당자"는 IBM 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 크레딧 또는 서비스에 대한 등록 대금 청구의 향후 청구서에 대한 할인의 형식으로 적용됩니다.
- "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- "계약 월"은 서비스 기간 동안의 각 월로, 해당 월 1 일 오전 12:00(GMT)부터 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- "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.
- "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 합당하게 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 노동 운동, 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 서비스의 인바운드 데이터 처리 요소를 통해 인바운드 데이터를 수집할 수 없는 기간을 의미합니다.
- k. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 정전을 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 그러한 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 발생된 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 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레디트는 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

### 3. 서비스 레벨

| 서비스                                     | 해당 서비스 레벨          |                          |
|---|--------------------|--------------------------|
|   | 계약 월 동안 애플리케이션 가용성 | 계약 월 동안 인바운드 데이터 컬렉션 가용성 |
| IBM Unica Marketing Operation on Demand | Y                  | N                        |
| IBM Unica Digital Profiler              | Y                  | Y                        |
| IBM Unica Email Optimization            | Y                  | Y                        |
| IBM Unica eReputation Manager           | Y                  | N                        |
| IBM Unica eDesign Optimizer             | Y                  | Y                        |
| IBM Unica eContent Scorer               | Y                  | Y                        |
| IBM Unica eDelivery Tracker             | Y                  | Y                        |
| IBM Unica Social Email Analytics        | Y                  | Y                        |
| IBM Unica eMessage                      | Y                  | Y                        |
| IBM eMessage Post Click Analytics       | Y                  | Y                        |
| IBM Coremetrics Web Analytics           | Y                  | Y                        |
| IBM Coremetrics Lifecycle               | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Impression Attribution  | Y                  | Y                        |
| IBM Coremetrics Multichannel Analytics  | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Social Analytics        | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Enterprise Analytics    | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Intelligent Offer       | Y                  | Y                        |
| IBM Coremetrics Search Marketing        | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics LIVEmail                | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Explore                 | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics AdTarget                | Y                  | N                        |
| IBM Coremetrics Content Recommendations | Y                  | Y                        |

| 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 | 가용성 크레딧<br>(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription)<br>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<br>- 50 분 (중지 시간) = 43,150 분<br><hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 | = 99.884%에 대해 가용성 크레딧 2%<br>달성한 서비스 레벨 |
|--|--|

#### 4. 제외사항

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.