

## IBM 클라우드 서비스 명세

### IBM Digital Recommendations

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

#### 1. 클라우드 서비스 명세

귀하가 주문한 오퍼링은 주문서에 명시됩니다. 본 클라우드 서비스의 목적상, 주문서는 IBM 이 귀하에게 제공하는 견적서 및 클라우드 서비스의 시작일과 종료일을 명시하여 클라우드 서비스가 프로비저닝되었음을 확인하기 위해 IBM 이 제공하는 라이선스 증서로 구성됩니다.

IBM Digital Recommendations 를 사용하면 개인화된 오퍼 추천 작성 프로세스를 자동화하고 최적화할 수 있습니다. IBM 은 상품을 위한 오퍼 최적화(IBM Product Recommendations)와 일반 콘텐츠를 위한 오퍼 최적화(IBM Content Recommendations) 모두를 지원하며, 아래와 같이 각각은 별도의 솔루션으로서 주문 가능합니다.

##### 1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations 는 IBM Digital Analytic 와 함께 작동하는 클라우드 서비스 오퍼링으로서, IBM Digital Analytics 는 별도의 클라우드 서비스 등록을 필요로 합니다. IBM Content Recommendations 오퍼링은 귀하의 웹 사이트에서 개인화된 콘텐츠 제안을 하는 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. IBM Content Recommendations 사용자 인터페이스는 귀하의 필요에 맞는 콘텐츠 추천 전략을 결정하고 귀하의 특정 비즈니스 규칙을 정의하는 기능을 제공합니다.

##### 1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations 는 IBM Digital Analytic 와 함께 작동하는 클라우드 서비스 오퍼링으로서, IBM Digital Analytics 는 별도의 클라우드 서비스 등록을 필요로 합니다. IBM Product Recommendations 오퍼링은 귀하의 웹 사이트, 이메일 캠페인 및 기타 마케팅 채널에서 개인화된 상품 제안 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. IBM Product Recommendations 사용자 인터페이스는 귀하의 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. 포함된 A/B 테스트 구성요소는 특히, A/B/C & D 분할 테스트를 실행하여 다른 제품 추천 제안 전략이 사이트 방문자 전환에 미치는 상대적 영향을 판별하도록 설계되어 있습니다.

##### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent 는 IBM Digital Analytics 를 등록할 필요 없이 IBM Product Recommendations 와 동일한 서비스를 제공합니다.

#### 2. 보안 설명

IBM 은 본 조항에서 기술한 규칙과 절차를 구현하고 유지합니다.

##### 2.1 보안 정책

IBM 은 IBM 직원에게 공개하여 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM 은 IBM 데이터 센터를 지원하는 전세계 개인 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 실시하도록 요청하며 정보 보안을 담당하는 보안 팀을 운영합니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

##### 2.2 접근 권한 통제

IBM 은 클라이언트 데이터의 논리적 분리 원칙을 준수합니다. 클라이언트 데이터는 자체 클라이언트별 스키마에 저장되며 클라우드 서비스 또는 클라이언트 지정 데이터 내보내기를 통해 접근이 가능하도록 구성됩니다. 클라우드 서비스와 클라이언트 데이터에 대한 액세스는 클라이언트의 지정 관리자에 의해 관리됩니다. 클라이언트 시스템에 대한 액세스에는 다중 요소 인증과 암호화 VPN 터널 기술이

사용됩니다. 접근 권한은 제 3 자 데이터 센터에서 클라우드 서비스 및 관련 하드웨어와 소프트웨어 인프라스트럭처를 유지보수하고 관리하는 데 접근 권한이 필요한 개인에게만 부여됩니다. IBM 은 AES 암호화 알고리즘 옵션이 포함된 WPA2 를 통해 암호화되어 클라이언트 데이터가 저장된 시스템 접근 시 서버와 엔드 디바이스 간 상호 인증과 non-broadcast SSID 를 위해 제공되는 WIFI(802.11) 네트워크 트래픽을 사용합니다.

## 2.3 서비스 무결성 & 가용성

운영 체제 자원(OSR)과 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 네트워크 인프라스트럭처 내에서 IBM 데이터 센터 관련 작업을 수행하거나 IBM 데이터 센터에서 클라이언트 데이터 관련 작업을 수행하는 개인의 워크스테이션의 경우 하드웨어, 소프트웨어, 액세스 로그, 읽기 전용 액세스, 암호화 제어를 사용하여 컴퓨터 바이러스 및 알려진 유해 코드의 확산과 실행을 줄이기 위해 노력합니다. IBM 은 표준 SSL (https) 연결을 통한 네트워크상 암호화를 사용하며 IBM 인프라스트럭처는 방화벽, 침입 방지, 안티 멀웨어 기술을 포함한 엔드-투-엔드 보안용 기술 솔루션을 채택합니다. 권한이 있는 관리자는 TCP/IP(Transmission Control Protocols/Internet Protocol) 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하여 해결합니다. IBM 웨어하우스 데이터는 IBM 데이터 센터의 2 차 스토리지에 복사되며 3 차 아카이브(테이프)는 제 3 자 오프사이트 재해 복구 장치의 저장 용도로 암호화되어 복제됩니다.

## 2.4 활동 로깅

IBM 은 활동 로깅 용도로 구성된 시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스의 활동 로그를 유지 관리합니다. 다음 기록의 로그를 유지 관리합니다. i) 성공 및 실패한 로그인 액세스 시도, ii) 외부 장소에서 인프라스트럭처에 대한 액세스 권한을 얻는 데 성공 및 실패한 시도, iii) OSR 에 대한 업데이트 액세스 시도 및 iv) 시스템 또는 보안 관리 권한으로 수행된 활동.

## 2.5 물리적 보안

IBM 은 IBM 과 IBM 제 3 자 공급 데이터 센터의 IBM 데이터 센터 정식 직원에게만 접근 권한을 부여합니다. IBM 클라우드 서비스 환경에는 24 x 7 보안 담당, 유인 보안, 비디오 감시를 비롯하여 고유 코드 및 생체 인식 스캔을 포함한 물리적 액세스를 위한 다중 요소 인증이 포함됩니다. IBM 은 클라이언트 데이터가 포함된 매체에 대한 불법적 열람, 복사, 변경 또는 제거를 금지합니다. 클라이언트 데이터가 저장된 이동식 매체(썸 드라이브, CD, DVD 포함)는 최소 256 비트 AES(또는 그와 동등)를 사용하여 암호화됩니다. IBM 실행 랩탑과 워크스테이션에서는 중요 정보나 클라이언트 데이터에 대한 액세스 권한이 필요한 전체 디스크 암호화(PGP)를 구현해야 합니다. IBM 은 물리적 매체를 재사용하기 전에 클라이언트 데이터가 포함된 이동식 매체와 모든 모바일 디바이스(예: 디스크, USB 드라이브, DVD, 백업 테이프, 프린터, 랩탑)를 파기하거나 기술 방법을 사용하여 해당 매체의 클라이언트 데이터를 판독 불가능하고 재구성이 불가능하도록 조치합니다. 폐지는 판독이 불가능하도록 보안 및 기밀 보호 방식으로 파쇄하여 처리합니다.

## 2.6 준수

IBM 은 IBM 개인정보 보호정책이 미국 상무부의 Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement 와 일치하는지 매년 증명합니다. IBM 프로덕션 데이터 센터는 산업 표준 감사 SSAE 16 타입(기존의 SAS 70)이나 그와 동등한 유형을 매년 수행합니다. IBM 은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 정기적인 평가와 감사를 통해 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인합니다. 보안 감사, 정기적인 보안 패치 적용, 비밀번호 관리를 위한 보안 정책을 적절히 제공합니다. IBM 직원과 공급업체 직원을 대상으로 보안 인식 교육을 매년 실시합니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 직원에게 숙지시킵니다.

## 3. 서비스 레벨 협약

IBM 은 클라우드 서비스를 제공한 후 클라우드 서비스에 대한 다음 "서비스 레벨 협약"(SLA)을 제공합니다. SLA 가 적용되는 특정 오퍼링은 아래 "서비스 레벨" 표에 명시되어 있으며 본 조항에서는 "서비스"로 언급됩니다.

### 3.1 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. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "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.
- e. "중지 시간(Downtime)" - 애플리케이션 중지 시간 및/또는 인바운드 데이터 컬렉션 중지 시간을 의미하며, 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스의 모든 부분을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - 유지보수를 위한 스케줄된 가동 중단.
  - IBM 의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단 등)
  - 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3 자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련한 문제.
  - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
  - 귀하가 IBM 에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3 자가 IBM 에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- f. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- g. "인바운드 데이터 컬렉션 중지 시간"은 서비스가 서비스의 인바운드 데이터 처리 요소를 통해 인바운드 데이터를 수집할 수 없는 기간 시간을 의미합니다.
- h. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

### 4. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출할 수 있으려면 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 24 시간 이내에 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 세부 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM 에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 귀하가 애플리케이션 중지 시간 이벤트와 인바운드 데이터 컬렉션 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.
- d. 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 크레디트를 제공하지 않습니다.

- e. 귀하가 IBM 이 서비스 및 SLA 확약을 이행하는 데 1 차 책임을 보유하는 리마케팅 거래에서 유효한 IBM 리셀러로부터 서비스를 구매한 경우, 가용성 크레디트는 클레임이 발생한 계약 월에 50%의 할인이 제공된 서비스의 당시 현재의 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 합니다.
- f. 어떠한 경우에도 임의의 계약 월에 대해 제공되는 총 가용성 크레디트는 귀하가 서비스에 대해 IBM 에 지급한 연간 대금의 1/12 의 20%를 초과하지 않습니다.

## 5. 서비스 레벨

서비스	해당 서비스 레벨	
	계약 당월 동안 애플리케이션 가용성	계약 월 동안 인바운드 데이터 컬렉션 가용성
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

계약 월 동안 달성한 서비스 레벨	가용성 크레디트 (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

$\frac{\text{계약 월 30 일 동안 총 43,200 분} - 50 \text{ 분 (중지 시간)}}{\text{계약 월 30 일 동안 총 43,200 분}}$	= 99.884%에 대해 가용성 크레디트 2% 가용성 크레디트 2%
--	--

## 6. SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 서비스에 대한 귀하의 사용자, 게스트 및 참여자가 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 서비스에만 적용되며 테스트, 재해 복구, QA, 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 적용되지 않습니다. 지불 의무 위반을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 서비스 계약에 의거한 실질적 의무를 위반한 경우, 귀하는 본 SLA 에 의거해서 클레임을 청구할 수 없습니다.

## 7. 권한, 대금 청구, 기간 및 지원 정보

### 7.1 과금 체계

클라우드 서비스 오퍼링은 다음 체계에 따라 판매됩니다.

- a. **인게이지먼트**는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트(Engagement)는 교육 이벤트, 비즈니스 분석, 인도물 기반(deliverable-based) 서비스 이벤트를 포함한 전문 서비스

및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- b. **MSC(Million Server Call)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 서버 호출은 하나의 엔티티 ID의 추적 방문자에 의해 시작된 태그로 지정된 이벤트의 결과로 클라우드 서비스에 전달되어 처리된 데이터입니다. 서로 다른 엔티티 ID에서 처리된 하나의 서버 호출은 각각의 고유 엔티티 ID에 대한 고유 서버 호출로 계산됩니다. 하나의 엔티티 ID는 하나 이상의 귀하 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 클라우드 서비스의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 각 MSC 권한은 1 MSC(Million Server Calls)를 의미합니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 처리된 서버 호출 수를 포괄할 수 있는 충분한 MSC 권한을 취득해야 합니다.

이 클라우드 서비스 오퍼링의 목적상, 클라이언트 ID와 엔티티 ID는 동일합니다.

- c. **TRCU(Thousand Revenue Conversion Unit)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. RCU(Revenue Conversion Unit)는 클라우드 서비스와 관련한 매출의 통화 독립적 측정입니다. 통화별 매출액은 [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table)에 있는 표에 따라 RCU로 변환해야 합니다. 각 TRCU 권한은 1000 RCU를 나타냅니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리한 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 TRCU 권한을 취득해야 합니다.
- d. **판매액 만 달러(USD)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 달러(USD)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 미화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(미화 달러)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- e. **판매액 만 유로(EUR)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 유로(EUR)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 유럽화 10,000 유로 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(유럽화 유로)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. **판매액 만 파운드(GBP)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 파운드(GBP)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 영국화 10,000 파운드 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(영국화 파운드)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- g. **판매액 백만 엔(YEN)**은 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 백만 엔(YEN)은 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 일본화 1,000,000 엔 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(일본화 엔)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- h. **판매액 만 달러(CAD)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 달러(CAD)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 캐나다화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(캐나다화 달러)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- i. **판매액 만 달러(AUD)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 달러(AUD)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 호주화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(호주화 달러)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- j. **판매액 만 달러(SGD)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 달러(SGD)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 싱가포르화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(싱가포르화 달러)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- k. **판매액 만 레알(BRL)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 레알(BRL)은 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 이니셔티브를 통해 귀하가 작성한 매출을 브라질화 10,000 레알 단위로 표시한 금액입니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(BRL)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

## 7.2 추가 권한 정보: IBM Product Recommendations Analytics Independent

본 클라우드 서비스 등록(Subscription)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM의 평가에 따라 귀하의 추천에 필요한 적절한 수의 클라이언트 ID(1개 - 50개)를 귀하에게 제공합니다.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- 표준 데이터 가져오기 모듈(Category Definition File, Enterprise Products Report 및 Forecast Metrics)을 포함한 IBM Digital Analytics Import

## 7.3 대금 및 청구

### 7.3.1 청구 옵션

클라우드 서비스 오퍼링에 대해 지불하는 대금은 다음과 같이 주문서에 명시됩니다.

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

선택한 청구 옵션은 주문서에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 월간 또는 연간 서비스 요금과 청구 주기 횟수 및 초과분 요금에 따릅니다.

### 7.3.2 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 귀하에게 부과되는 비례 배분된 일일 효율이며 첫번째 청구서에 포함됩니다. 월 분할 요금은 IBM이 클라우드 서비스 오퍼링에 대한 액세스를 허용하여 이를 귀하에게 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

### 7.3.3 초과분

임의의 분기(1월 1일부터 역년 기준)에서 귀하의 클라우드 서비스 실제 사용량이 주문서에 명시된 권한의 3배를 초과한 경우 주문서에 명시된 대로 초과분에 대한 요금이 청구됩니다. 지정된 분기에 권한이 제공되면 그에 따라 초과분은 비례 배분됩니다.

### 7.3.4 On Demand

On-Demand 옵션의 요금은 주문서에 명시된 효율에 따라 귀하가 On-Demand 옵션을 주문한 달에 청구됩니다.

### 7.3.5 설치(Setup)

설치 요금은 주문서에 명시됩니다.

- a. IBM Product Recommendations Analytics Independent 일시불 설치 요금은 주문서에 명시된 효율과 대금 청구 기간에 따라 초기 프로비저닝 후 부과됩니다.

### 7.3.6 원격 서비스(인력 기반)

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

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services  
IBM Product Recommendations 또는 IBM Product Recommendations Analytics Independent를 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 최대 48시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다.
- b. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services  
IBM Content Recommendations의 온보딩을 위해 최대 48시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다.
- c. IBM Digital Recommendations Optimization

IBM Product Recommendations 또는 IBM Content Recommendations 중 하나의 고객인 경우 이미 온보딩한(또는 온보딩과 관련된) 고객의 사용과 구성을 최적화하는 데 지원하기 위해 최대 20 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례 및 지원을 제공합니다.

## 7.4 기간 및 갱신 옵션

### 7.4.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 귀하가 주문서에 지정된 클라우드 서비스 부분에 대해 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜, 기간 갱신 여부 또는 기간 갱신 방법은 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. 귀하는 IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. 관련 변경사항은 주문서에 명시됩니다.

### 7.4.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 클라우드 서비스의 기간 종료 시 갱신 여부를 주문서에 명시합니다.

#### a. 자동 갱신

주문서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 귀하는 주문서에 지정된 기간 만료일보다 최소 90 일 이전에 서면 요청서를 통해 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료 기간은 1 년 또는 주문서의 라이선스 증서에 명시된 최초 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

#### b. 연속적 청구

주문서에서 연속적 청구로 명시한 경우 귀하는 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 기준에 따라 클라우드 서비스의 사용 대금이 청구됩니다. 클라우드 서비스의 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 클라우드 서비스의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 귀하의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 귀하에게 청구됩니다.

#### c. 갱신

주문서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 기간이 만료되면 클라우드 서비스가 종료되며 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 클라우드 서비스를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

## 7.5 기술 지원

등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

**전화 및 이메일 지원의 정기 운영 시간은 다음과 같습니다.**

일요일 오후 8:00 – 금요일 오후 7:00(미 중부시)(IBM 회사 준수 휴일은 제외)

**업무 시간 외 지원:**

업무 시간 외 지원(상기의 정기 운영 시간 외)은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

지원 핫라인: 미국 내 1-866-493-2673(기타 번호는 지원 포털 참조)

이메일: [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)

24 x 7 지원 포털: <https://support.ibmcloud.com> 또는 클라우드 서비스의 지원 링크(온라인 지식 기반, FAQs, 교육 레코드, 다운로드 문서, 티켓 뷰 및 업데이트 제공).

라이브 채팅(클라우드 서비스 애플리케이션 사용 관련 업무 문의): 일요일 – 금요일 오후 8:00 PM – 오후 6:00(미 중부시, IBM 준수 공휴일 제외)

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 8. 추가 정보

### 8.1 개인정보 보호 주의사항 및 정책

귀하는 (i) 귀하 웹 사이트 이용 약관 및 개인정보 보호정책에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>)) 및 귀하의 정보 수집과 정보 이용 규정 관련 링크 포함)를 제공하고 (ii) 귀하를 대신하여 IBM 이 방문자의 컴퓨터에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치한다는 알림을 관련 기술의 목적 및 용도에 대한 설명과 함께 제공하며 (iii) 법률에서 요구하는 경우, 귀하나 귀하를 대신하는 IBM 이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 획득할 것에 동의합니다.

### 8.2 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 귀하가 클라우드 서비스의 혜택이 제공되는 것으로 식별한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 클라우드 서비스 주문 시 1 차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 귀하는 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.