

IBM Digital Recommendations

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 허가된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Digital Recommendations 를 사용하여 고객은 개인화된 오피 추천 작성 프로세스를 자동화하고 최적화할 수 있습니다. IBM 은 상품을 위한 오피 최적화(IBM Product Recommendations)와 일반 콘텐츠를 위한 오피 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 오피링으로서, IBM Digital Analytics 는 별도의 클라우드 서비스 등록을 필요로 합니다. IBM Content Recommendations 오피링은 고객의 웹 사이트에서 개인화된 콘텐츠 제안을 하는 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. IBM Content Recommendations 사용자 인터페이스는 고객의 필요에 맞는 콘텐츠 추천 전략을 결정하고 고객의 특정 비즈니스 규칙을 정의하는 기능을 제공합니다.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations 는 IBM Digital Analytic 와 함께 작동하는 클라우드 서비스 오피링으로서, IBM Digital Analytics 는 별도의 클라우드 서비스 등록을 필요로 합니다. IBM Product Recommendations 오피링은 고객의 웹 사이트, 고객의 이메일 캠페인 및 기타 마케팅 채널에서 개인화된 상품 제안 프로세스를 자동화하고 최적화합니다. IBM Product Recommendations 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. 포함된 A/B 테스트 구성요소는 특히, A/B/C & D 분할 테스트를 실행하여 다른 제품 추천 오피 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

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조항에서 제공한 추가 조항을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간

동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 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 테스트. IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 계약 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 20%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

3.2 서비스 레벨

"인바운드 데이터 콜렉션(Inbound Data Collection)"은 클라우드 서비스의 인바운드 데이터 처리 요소를 통한 인바운드 데이터의 콜렉션을 의미합니다.

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

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
97.000% 미만	20%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월에 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 유효한 당시 현재의 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 리베이트를 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 계약 월의 총 시간(분)에서 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 50 분

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

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 지원 시스템, Live Chat 및 전화를 통해 제공됩니다(이하 "기술 지원"). IBM은 기술 지원 담당자 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 이용할 수 있게 합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 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
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 과금 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **인게이지먼트(Engagement)** - 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)** - 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 고객의 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 클라우드 서비스의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 각 MSC 권한은 1 MSC(Million Server Calls)를 의미합니다. 거래서류에 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)** - 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_table에 있는 표에 따라 RCU로 변환해야 합니다. 각 TRCU 권한은 1000 RCU를 나타냅니다. 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리한 매출액을 포괄할 수 있는 충분한 TRCU 권한을 취득해야 합니다.
- d. **판매액(Sales Revenue) 만 달러(USD)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 판매액 만 달러(USD)는 클라우드 서비스가 추적한 대로 추적된 온라인 ini셔티브를 통해 고객이

작성한 매출을 미화 10,000 달러 단위로 표시한 금액입니다. 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 생성된 총 판매액(미화 달러)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

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

5.2 설치(Setup) 요금

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

IBM Product Recommendations Analytics Independent 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 비율과 대금 청구 기간에 따라 초기 프로비저닝 후 부과됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 추가 요금

임의의 분기(1 월 1일부터 역년 기준)에서 고객의 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에서 지정한 권한의 3 배를 초과한 경우 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 비율에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

5.5 원격 서비스 요금(Remote Service Charges)

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

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

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

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

IBM Content Recommendations 의 온보딩을 위해 최대 48 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성을 제공합니다.

5.5.3 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.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 정보

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

본 클라우드 서비스 등록(Subscription)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM 의 평가에 따라 고객의 추천에 필요한 적절한 수의 클라이언트 ID(1 개 - 10 개)를 고객에게 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

7.2 IBM 에 의한 고객 데이터 (Client Data) 사용

IBM 은 IBM 이 먼저 고객의 신원 또는 독점적 비즈니스 프로세스를 드러낼 수 있는 특성을 모두 제거하는 것을 전제로 비 프로덕션 환경에서 내부 리서치, 테스트 및 개발 용도로 고객 데이터를 사용할 수 있습니다. 고객은 기술 지원 팀에 문의하여 그러한 비 프로덕션 용도로 고객 데이터를 사용할 수 없도록 할 수 있습니다.

7.3 개인정보 보호 주의사항 및 정책

고객은 (i) 고객의 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 고객의 정보 수집과 정보 이용 규정 관련 링크 포함)를 제공하고 (ii) 고객을 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, 고객이나 고객을 대신하는 IBM 이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 획득할 것에 동의합니다.