

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 는 기존 웹, 기본 모바일 및 모바일/반응형 웹 애플리케이션을 위한 분석 솔루션입니다. 이 솔루션은 대량의 복합 데이터 세트에서 동작상의 문제점을 분석하여 고객이 전반적인 최종 사용자 경험을 이해하고 개선할 수 있도록 설계되었습니다. 애플리케이션 상호작용, 디바이스 정보, 사용자 컨텍스트를 포함한 데이터는 캡처되어 IBM 호스팅 환경으로 전송됩니다. IBM Tealeaf CX on Cloud 는 고객이 거의 즉시 결과를 활용할 수 있는 다양한 "out of the box" 보고서와 대시보드와 함께 제공됩니다. 사전 정의된 보고서와 대시보드에 추가하여, 사용자는 특정 분석 요구사항에 맞게 보고서 및 대시보드를 사용자 정의할 수도 있습니다.

IBM Tealeaf CX on Cloud 기본 패키지에는 다음이 포함됩니다.

a. 애플리케이션 프로파일

등록료에는 최대 10 개의 애플리케이션 프로파일을 구성할 수 있는 기능이 포함됩니다. 애플리케이션 프로파일은 사용자에게 할당할 수 있는 관련 권한을 가진 보고 엔티티입니다. 일반적으로 애플리케이션 프로파일은 단일 애플리케이션 또는 웹 사이트와의 일대일 맵핑을 사용합니다. 고객은 보고 용도를 위해 단일한 애플리케이션 프로파일에 복수의 애플리케이션 및/또는 웹 사이트를 결합하고자 하는 경우에는 IBM Tealeaf Lab Services 팀에 문의해야 합니다.

첫 번째 애플리케이션 프로파일은 IBM 이 구성하며 클라우드 서비스 프로비저닝 시 제공됩니다. 10 개를 초과하는 애플리케이션 프로파일이 필요한 경우에는 IBM 지원 센터에 요청서를 제출하여 IBM 과 고객에게 동의를 구할 수 있습니다. 추가 애플리케이션 프로파일을 불합리하게 보류할 수 없습니다.

b. 승인된 사용자

해당 사용등록료에는 50 인의 승인된 사용자들이 포함됩니다. 포함된 50 인을 넘어서 추가로 필요한 각 승인된 사용자를 위해 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional User 를 구입할 수 있습니다.

c. 데이터 보존 기간

클라우드 서비스의 사용등록료에는 다음 데이터 보존 기간이 포함되어 있습니다:

- (1) 12 개월의 순환(rolling) Reporting Data. Reporting Data 는 클라우드 서비스에서 보고서 및 대시보드와 관련된 체계와 차원으로 정의됩니다.
- (2) 7 역일(calendar day)의 순환(rolling) Capture Data. Capture Data 는 Tealeaf SDK 의 데이터 컬렉션으로 정의됩니다.

1.2 옵션 기능

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 최대 총 24 개월의 순환 Reporting Data 저장을 위해 Reporting Data 에 대한 추가 12 개월의 순환 보관.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. Capture Data Retention Extension 은 7 일의 기본 Tealeaf CX on Cloud Capture Data 보관에 추가하여, 다음 증분에 따라 제공됩니다.

- 추가 7 일
- 추가 14 일
- 추가 21 일
- 추가 49 일
- 추가 77 일
- 추가 105 일

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

IBM Tealeaf CX on Cloud 사용등록에서 제공한 50 에 대하여 승인된 사용자(Authorized User)를 추가로 구입하는 옵션을 제공합니다.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On 은 고객의 추가적인 통찰력을 위해 네트워크 트래픽 데이터를 IBM Tealeaf CX on Cloud 에 전송할 수 있는 옵션을 제공하는 하이브리드 클라우드 솔루션입니다. 이 솔루션은 모든 고객 세션의 네트워크 트래픽에 대한 수동 캡처를 지원하며 이를 통해 고객은 고객 경험에 영향을 주는 서버 오류를 추적하고 성능 문제점을 모니터링하는 이벤트를 구성하고 평가할 수 있습니다. 또한 고객은 개별 세션으로 드릴 다운하여 HTML 요청 및 응답 데이터를 평가하고 고객 불만의 근본 원인을 이해할 수 있습니다. 이 솔루션을 사용하려면, 고객은 클라우드 환경으로 네트워크 트래픽을 전달하는 데 필요한 간단한 on-premise 인프라스트럭처 세트를 설치하여 유지보수해야 합니다.

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 사용등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 7 역일(calendar day)의 순환(rolling) Network Capture Data.
- 웹 애플리케이션의 요청 및 응답을 모두 캡처하는 Passive Capture Application.
- 요청 및 응답 데이터를 처리하고 민감 데이터를 필터링하거나 암호화하고 IBM Tealeaf CX on Cloud 로 데이터를 라우팅하는 Data Transport Application.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On 은 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 즉,

- 최대 총 14 일의 순환 Reporting Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 7 역일의 순환 보관.

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 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 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 인지한 시점으로부터 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 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧가 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 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. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

| 약정 월 동안 가용성 | 보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %) |
|-------------|--|
| <99.9% | 2% |
| < 99.0% | 5% |
| < 95.0% | 10% |

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM 은 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

| | |
|---|---------------------------------------|
| 약정 월 30 일 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 가용성 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2% |
|---|---------------------------------------|

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 아래 설명과 같이 이메일, 온라인 지원 포털 및 전화를 통해 제공됩니다. 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 | 심각한 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 | 업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우. | 4 영업시간 이내 |
| 4 | 최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청 | 1 영업일 이내 |

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- a. **MI(Million Interaction)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 상호작용은 네트워크 레벨(예: http 또는 https 를 통한 요청과 응답 쌍) 또는 기타 중 하나에서 클라우드 서비스가 캡처한 애플리케이션과의 디지털 상호작용을 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 처리된 상호작용 수를 포괄할 수 있는 충분한 MI 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인게이지먼트(Engagement)** - 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 추가 요금

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

5.4 원격 서비스 요금

원격 서비스는 인게이지먼트 청구 체계로 구매되며 주문 시에 대금이 청구됩니다.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

이 Onboarding Service 는 아래 원격 제공 서비스의 할당에 따라 IBM Tealeaf CX on Cloud 에서 처음 시작하는(onboarding) 고객을 위해 원격 컨설팅, 제품 교육 및 구성을 제공합니다.

- Tealeaf 소프트웨어 개발 키트(SDK)의 구현 및 장착을 위해 고객을 지원하는 최대 24 시간의 서비스를 제공합니다.
- 일반적인 제품 정보와 전반적인 사용법을 설명하는 최대 24 시간의 교육을 고객에게 제공합니다.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 는 고객당 하나의 인게이지먼트(Engagement) 단위로 인게이지먼트별로 판매됩니다. 원격 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 날짜로부터 90 일 후에 만료됩니다.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 는 확장된 설치(set up) 패키지과 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 6 개월 또는 12 개월 중 하나의 단위로 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 6 개월 또는 12 개월 기간의 각 월에 16 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지과 지속적 분석 서비스를 결합한 208 시간의 서비스를 6 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 212 일에 만료됩니다.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지과 지속적 분석 서비스를 결합한 304 시간의 서비스를 12 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 6 개월 또는 12 개월 중 하나의 단위로 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 베스트 프랙티스 패키지는 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석에 대한 80 시간의 원격 제공 서비스를 제공합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 6 개월 또는 12 개월 기간의 각 월에 40 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적 분석 서비스를 결합한 432 시간의 서비스를 6 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 212 일에 만료됩니다.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적 분석 서비스를 결합한 672 시간의 서비스를 12 개월 동안 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
 Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 분석 서비스를 결합한 1,080 시간의 서비스를 12 개월 간, 그리고 AVP One-point Program 을 12 개월 간 제공합니다. 확장된 설치 패키지는 원격으로 제공되는 112 시간의 확장된 배치 서비스를 제공하며, 사용자 정의 데이터 캡처의 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, SDK 최적화, 재생 구성(최대 3 가지의 유스 케이스), 데이터 유효성 검증 및 '알려진 문제점 KPI 분석' 보고서를 포함합니다. 베스트 프랙티스 패키지는 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석에 대한 80 시간의 원격 제공 서비스를 제공합니다. 지속적인 베스트 프랙티스 및 분석 서비스는 12 개월 동안 매월 64 시간의 원격 제공 서비스를 제공하며, 지속적 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사, 비즈니스 영향 분석 및 데이터 과학 서비스를 포함합니다. AVP One-point 프로그램은 지정된 담당자와 함께, 원격으로 제공되는 10 시간의 개인화된 지원 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service
 Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 232 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 16 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service
 Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 520 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 40 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석을 포함합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service
 Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services 는 12 개월 동안 원격으로 제공되는 928 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 원격으로 제공되는 40 시간의 상세 분석 건강 검사 서비스를 제공하고, 12 개월 동안 매월 40 시간의 원격 제공 지속적 서비스를 제공하며 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사, 비즈니스 영향 분석 및 데이터 과학 서비스를 포함하고 AVP One-point 프로그램은 지정된 담당자와 함께, 원격으로 제공되는 10 시간의 개인화된 지원 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다. 자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에

샘플 코드가 포함된 경우 고객은 클라우드 서비스에서 사용할 목적으로 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어에 별도의 라이선스 계약서가 동반되는 경우에는 본 조건에서 제한하여 해당 라이선스 계약(들)의 조건도 적용됩니다. 조건이 상충하는 경우, 본 서비스 명세의 조건이 여하한 해당 동반되는 라이선스 계약에 우선하여 적용됩니다. 고객은 클라우드 서비스의 만료 또는 해지 시 인에이블링 소프트웨어를 제거해야 할 책임이 있습니다.

8. 추가 정보

8.1 개인 건강 정보

클라우드 서비스는 HIPAA 를 준수하도록 설계되지 않으며 개인 건강 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.

8.2 데이터 보유

모든 데이터는 선입 선출 개념의 순환 시간 창(rolling window of time)에 따라 저장되고 삭제됩니다. 데이터는 일정 시간 동안 저장된 후 지정된 시간 창이 만료되면 제거됩니다. 순환 데이터 보존 창은 데이터가 시스템으로 이동하기 시작하자마자 시작되며 매일 업데이트됩니다.

IBM Tealeaf CX on Cloud 의 사용등록을 구입하면 고객의 월별 MI 권한에 따라 특정 용량의 데이터 스토리지가 고객에게 할당됩니다. 고객은 IBM Tealeaf CX on Cloud 솔루션 내에서 이러한 스토리지 할당량을 사용할 수 있습니다. 할당된 스토리지를 초과하여 사용한 경우에는 기존 이벤트, 차원 및 보고서를 정리(clean up)하여 스토리지 제한을 준수해야 합니다. 고객이 30 일 내에 이러한 조치를 수행하지 않으면 늘어난 스토리지를 처리하기 위해 데이터 보관 기간이 줄어 듭니다.

8.3 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.