

IBM Customer Experience Analytics

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

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition("Basics Edition")은 다양한 안내에 따라 모바일 애플리케이션 실무자가 핵심적인 Customer Experience Analytics 피처의 행동 및 사용성 기능을 자체 구현하도록 설계됩니다. 이 에디션은 월별 사용등록 방식으로 사용이 가능하며 다음을 포함합니다.

- 최대 100,000 CX 이벤트
- 최대 5 명의 승인된 사용자 권한
- 12 개월의 행동 보고서 데이터 보관
- 2 일의 세션 재생 보관
- 30 일의 사용성 데이터 보관
- 지원 포럼 액세스 권한

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 데이터 센터 사용 가능

Basics Edition 데이터 센터는 유럽 연합 내에 소재합니다. 고객은 Basics Edition 데이터 센터를 변경하고자 하는 경우(가능한 경우) 새로운 권한을 반드시 취득해야 하며 해당 구성을 마이그레이션해야 할 단독 책임이 있습니다. Basics Edition 데이터는 데이터 센터 간에 마이그레이션될 수 없습니다.

1.1.2 Basics Edition 제외사항

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 에 대한 사용등록에서 다음 자원과 서비스는 제외됩니다.

- 서비스 레벨 계약(Service Level Agreement)(3. 서비스 레벨 계약 참조)
- 기술 지원(4. 기술 지원 참조)
- 설치(Set up), 월 분할 및 추가 요금(5. 권한 및 대금 청구 정보 참조)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics("Standard Edition")는 고객의 방문자가 디바이스, 채널 및 터치 포인트를 통해 선택한 옴니 채널 여정을 고객이 시각화할 수 있도록 하는 솔루션입니다. 클라우드 서비스는 다음 주요한 세 가지 기능으로 구성됩니다.

- 디지털 분석(digital analytics)을 통해 고객은 고객의 웹 사이트와 상호작용하는 웹 방문자를 추적하고 이러한 데이터 컬렉션을 기초로 보고서 및 핵심 성과 지표(KPI)를 제공합니다. 데이터는 하나의 엔티티 ID 의 추적 방문자에 의해 시작된 태그로 지정된 이벤트의 결과로 클라우드 서비스에서 수집됩니다. 클라우드 서비스는 이러한 태그 지정 데이터를 처리하여 방문자의 활동에 대한 이해를 돕도록 클라우드 서비스 사용자 인터페이스를 통해 사용 가능한 보고서를 생성합니다.
- 행동 및 사용성 분석(behavioral and usability analytics)은 애플리케이션 상호작용, 디바이스 정보, 캡처되어 클라우드 서비스로 전송된 사용자 콘텐츠를 포함하는 데이터에서 행동 및 사용성 문제점을 분석하여 방문자 경험을 이해하고 개선하도록 고객을 지원합니다.
- 여정 분석(journey analytics)은 디지털 분석, 행동 분석 및 사용성 분석의 이벤트에서 데이터를 수집합니다. IBM Universal Behavior Exchange API 를 통해서 이러한 이벤트에 액세스합니다. 일단 고객이 Cloud Universal Behavior Exchange 에서 데이터에 연결했으면 클라우드 서비스의 기타 외부 이벤트를 보고 시에 사용할 수 있습니다. 여정 분석은 IBM Universal Behavior

Exchange 에서 수신된 이벤트 및 대상 데이터를 처리하여 클라우드 서비스의 대시보드, 보기 및 여정 보고서를 생성합니다.

본 클라우드 서비스의 사용등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- 데이터 보유 권한(웹 분석 보고서 데이터 - 800 일, 행동 보고서 데이터 - 460 일, 세션 재생 - 7 일 및 사용성 데이터 - 30 일)

1.2.1 클라우드 서비스의 사용등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM 의 평가에 따라 디지털 분석에 필요한 50 개의 클라이언트 ID 를 고객에게 제공합니다. 50 개를 넘는 추가 클라이언트 ID 에 대해서는 추가 요금이 부과됩니다.
- 5 개의 다른 업계 수직 분야(컨텐츠, 콘텐츠 상거래, 금융 서비스, 여행, 소매업)에 맞게 구성할 수 있는 디지털 분석 보고서 세트. 이러한 보고서는 바로 사용 가능한(out of the box) 보고서의 변형 형태인 보기로 다시 사용자 정의할 수 있습니다. 고객은 수집된 디지털 분석 데이터에 대한 새 보고서를 작성하기 위해 임시 보고서를 작성할 수 있습니다.
- 클라이언트 ID 당 4 개의 반추 마케팅 속성 창. 고객은 3 개의 창에 대한 설정(창 지속 기간 및 속성 로직)을 조정할 수 있습니다. 단, 1 개의 창에 대한 설정은 1 일의 지속 기간과 last-click 속성 로직(attribution logic)으로 고정됩니다.
- 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Benchmark(해당하는 경우)
- 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange(해당하는 경우)
- Category Definition File, Enterprise Products Report 및 Forecast Metrics 의 표준 데이터 가져오기 모듈을 포함한 IBM Digital Analytics Import(해당하는 경우).
- 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Export(해당하는 경우)
- 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support(해당하는 경우). 마이그레이션 요금이 적용될 수 있습니다.
- 저장되는 클라이언트 ID 별 "보고서 데이터"에는 클라우드 서비스에서 처리하는 대시보드, 표준 보고서 및 임시 지정 보고서가 포함됩니다. 클라우드 서비스는 27 개월 주기(27 months rolling)로 고객의 Explore 보고서를 저장합니다. 보고서가 삭제되면 사용자 정의 보고서 보기에 반영됩니다. 참고: Top Line 메트릭에 적용된 Top Line 메트릭 데이터 및 세그먼트는 사용등록(Subscription) 기간의 지속 기간 동안 보관됩니다.

1.2.2 디지털 분석 기능의 IBM Customer Experience Analytics 테스트 클라이언트 ID

디지털 분석 기능의 IBM Customer Experience Analytics 테스트 클라이언트 ID - 고객에게 비 프로덕션 환경에서의 테스트 용도를 위한 하나의 클라이언트 ID 가 제공됩니다(테스트 클라이언트 ID 로 명칭함). 고객은 cm_support@us.ibm.com 으로 기술 지원 팀에 연락하여 고객당 최대 총 10 개까지 테스트 클라이언트 ID 를 추가로 요청할 수 있습니다. 테스트 클라이언트 ID 는 일일 100,000 회의 서버 호출로 제한됩니다. 하루 동안 수신된 서버 호출이 100,000 회를 초과하는 경우 IBM 은 테스트 클라이언트 ID 에 대한 데이터 수집을 즉시 중지할 수 있습니다. 테스트 클라이언트 ID 는 테스트 용도로만 제공되므로, 사용가능한 기능이 제한되며, 해당 ID 에 대해 수집되고 처리된 데이터는 최대 5 주 동안 보관됩니다. 고객은 IBM Customer Experience Analytics 를 통해 테스트 클라이언트 ID 데이터에 대한 보고서에 액세스할 수 있습니다. 방문자 등록 데이터는 테스트 클라이언트 ID 보고서에서 제공되지 않습니다. 다음 중 하나가 발생하면 테스트 보고서는 비활성화되고 테스트 데이터는 모두 삭제됩니다: (a) 연속 30 일 동안 테스트 클라이언트 ID 에 로그인한 사용자가 없는 경우, 또는 (b) 연속 30 일 동안 테스트 클라이언트 ID 에 전송된 데이터가 없는 경우. 비활성화 상태가 연속 6 개월 동안 지속되고 나면 테스트 클라이언트 ID 는 완전히 삭제됩니다.

직전의 사용등록 기간이 IBM Digital Analytics 서비스 명세에 준하는 IBM Digital Analytics 가입자는 IBM Digital Analytics 서비스 명세에 의거하여 사용 가능한 표준 IBM Digital Analytics 기능에 대해 (a) 고객의 IBM Customer Experience Analytics 사용등록 만료나 해지 또는 (b) 시장에서 IBM 의 IBM Digital Analytics 오픈링 철회 시점 중 더 빠른 시점까지 계속 액세스할 수 있습니다. 이러한 계속적인

액세스는 기존 IBM Digital Analytics 사용자 인터페이스를 통해 수행됩니다. 명시적인 추가 기능(add-on) 서비스 파트를 통해 추가적인 Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments 또는 Attribution Windows 에 대한 현재 사용등록 권한을 이미 보유한 고객은 동일한 권한 수준에서 해당 기능에 대해 (a) 고객의 IBM Customer Experience Analytics 사용등록 만료나 해지 또는 (b) 시장에서 IBM의 IBM Digital Analytics 오퍼링 철회 시점 중 더 빠른 시점까지 계속 액세스할 수 있습니다. 특히, 추가적인 Report Segments 와 Attribution Windows 는 IBM Digital Analytics 사용자 인터페이스에서 액세스 가능한 상태로 유지되며 고객은 IBM Customer Experience Analytics 사용자 인터페이스에서 무제한의 사용자 정의된 보고서를 작성할 수 있습니다.

고객이 Customer Experience Analytics 계약서 갱신에 포함하도록 선택한 기존 라이선스가 부여된 Digital Analytics 추가 기능(add-on) 서비스(예: Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed 등)는 별도의 권한으로 유지되며 단, 중단되지 않은 상태로 계속되고 어떠한 구현 변경사항도 필요하지 않습니다.

IBM Universal Behavior Exchange 는 IBM Customer Experience Analytics 의 기술적 선행 조건입니다. 신규 사용자는 액세스를 위해 온라인 등록 양식을 통해 등록할 수 있습니다(<https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision> 참조).

1.3 옵션 기능

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension 은 저장된 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. Session Replay Data Retention Extension 은 7 일의 기본 IBM Customer Experience Analytics 세션 재생 데이터 보관에 추가하여, 다음 증분에 따라 제공됩니다.

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

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

IBM Digital Analytics Suite 사용등록에는 IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed 및 IBM Multichannel Analytics 에 대한 액세스가 포함됩니다.

a. IBM LIVEmail

고객이 방문자 세그먼트를 작성하고 해당 세그먼트를 공인 ESP(E-Mail Service Provider) 목록에 삽입하여 원하는 이메일 캠페인을 실행할 수 있는 솔루션.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

고객이 연장 기간(최대 400 일)에 사이트 방문자가 핵심 사이트 인게이지먼트 마일스톤에 도달했는지 여부를 평가하는 보고서를 실행할 수 있는 솔루션.

c. IBM Digital Data Feed

이 서비스는 IBM Digital Analytics Export 애플리케이션 내에 배치된 데이터 피드 구성과 활성화 모듈을 제공합니다. 고객은 이 서비스를 통해 클라우드 서비스에서 사용 가능한 고객 원천 데이터가 포함된 일일 데이터 내보내기를 직접 지정하고 스케줄할 수 있습니다. 데이터 내보내기 항목은 각 방문자가 전날에 수행한 페이지 뷰, 제품 뷰, 쇼핑, 주문, 등록 및 기타 추적 활동에 대한 특정 정보가 포함된 정의된 형식의 다중 파일(IBM Digital Analytics Export 사용자 인터페이스에서 고객이 선택함)로 구성됩니다.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

이 서비스는 다음 세 가지의 데이터 반입 솔루션을 추가로 제공합니다.

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import. 클라이언트 ID 별로 허가된 Data Extensions 가져오기 수는 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 지정되어 있습니다.

1.4 지속적 서비스

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service 는 각 권한 내에서 월별 10 시간의 개인화된 지원 서비스를 제공하는 원격 제공 사용등록 서비스입니다. 이는 Customer Experience Analytics 를 지원하여 단일한 기술 담당자에게 개인화된 지원 서비스를 제공합니다. 미사용된 시간은 다음 달로 이월되지 않습니다. 이 서비스는 Customer Experience Analytics 사용등록과 함께 종료됩니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

고객이 데이터 관리자로서, 기술적 및 조직적 보안 조치가 처리 시 발생된 위험과 보호할 데이터의 성격에 적합하다고 판단한 경우 이 클라우드 서비스를 사용하여 개인 데이터가 포함된 콘텐츠를 처리할 수 있습니다. 고객은 이 클라우드 서비스는 민감한 개인 데이터나 추가적인 규제 요건이 적용되는 데이터를 보호하기 위한 기능을 제공하지 않는다는 점을 인지합니다. 고객은 IBM 은 콘텐츠에 포함된 데이터 유형에 대해 알 수 없으며 클라우드 서비스나 포함된 보안 조치의 적합성을 평가할 수 없다는 점을 인정합니다.

2.1 보안 기능 및 책임사항

클라우드 서비스는 다음 보안 기능을 구현합니다.

- 사용자의 브라우저나 모바일 디바이스에서 클라우드 서비스로 전송 중인 데이터(data in transit)의 암호화
- 클라우드 서비스 내에 저장되는 데이터(data at rest)의 암호화
- 고객이 브라우저 또는 애플리케이션의 캡처 점에서 개인 데이터나 민감한 데이터를 차단하도록 설정하는 기능
- 고객이 IBM Customer Experience Analytics 내에서 서버 측을 차단하거나 마스킹하도록 설정하는 기능
- 강력한 회사 비밀번호 규칙
- 클라우드 서비스에서 고객이 지정한 위치로 전송 중인 내보내기 데이터의 암호화
- 고객이 클라우드 서비스에서 개인 데이터나 민감한 데이터를 캡처하여 저장하지 못하도록 차단하는 기능
- 클라우드 서비스에서 IP 주소 등의 개인 데이터 점을 볼 수 없도록 숨기는 기능

클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크와 IBM Customer Experience Analytics 간에 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화합니다.

본 클라우드 서비스는 고객이 미국에 소재하는 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 선택하는 경우 IBM Privacy Shield 인증에 포함되어 적용되며 IBM Privacy Shield 개인정보 보호정책(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html 참조)의 적용을 받습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

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

3.1 가용성 크레딧

고객은 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점간까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12분의 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 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
< 98%	5%
< 97%	10%

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

백분율로 표시된 가용성은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 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 = 42,700 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
<hr/> 총 43,200 분	

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 지원 시스템, 전화, 채팅 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 담당자 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 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 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	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 청구 체계

클라우드 서비스는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **이벤트(Event)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 이벤트 권한은 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생 횟수를 기준으로 합니다. 이벤트 권한은 클라우드 서비스에서 고유하며 다른 클라우드 서비스 또는 이벤트 유형의 다른 이벤트 권한으로 이벤트 유형을 대체하거나 상호 교환하거나 통합될 수 없습니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 발생한 모든 이벤트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 클라우드 서비스의 목적상, 이벤트는 고객 경험 이벤트(Customer Experience Event, CX 이벤트)입니다. CX 이벤트는 고객과 관련하여 "특정 순간" 관찰된 이벤트이며 클라우드 서비스의 통합된 산정 단위로 사용됩니다. CX 이벤트는 이벤트의 발생 "시점"(시간 날짜 소인이 아닌 경우, 일반적으로 최소 날짜)을 정의하는 시간 차원 값과 연관된 사실(fact)로 인정될 수 있습니다. Standard Edition의 CX 이벤트에는 여정 이벤트(Journey Event), 행동 이벤트(Behavior Event), 디지털 이벤트(Digital Event)의 세 가지 유형이 있습니다.

- (1) 여정 이벤트(Journey Event)는 고유한 엔티티 ID, 시간 날짜 소인 또는 이름/설명과 연관되어 API를 통해 클라우드 서비스로 직접 수신된 마케팅 상호작용이나 이벤트입니다. 백만 CX 이벤트(One Million CX Events)는 4백만 여정 이벤트(four Million Journey Events)와 동등합니다.
- (2) 행동 이벤트(Behavior Event)는 네트워크 레벨(예: http 또는 https를 통한 요청과 응답 쌍["Hit"]) 또는 기타 중 하나에서 클라우드 서비스가 캡처한 애플리케이션과의 디지털 상호작용을 의미합니다. 백만 CX 이벤트(One Million CX Events)는 백만 행동 이벤트(one Million Behavior Events)와 동등합니다.
- (3) 디지털 이벤트(Digital Event)는 서버 호출로 정의됩니다. MSC(Million Server Call)는 클라우드 서비스가 구입되는 경우 이용되는 산정 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 ID 에 대한 고유 서버 호출로 계산됩니다. 하나의 엔티티 ID 는 하나 이상의 고객 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 클라우드 서비스의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 백만 CX 이벤트(One Million CX Events)는 5 백만 디지털 이벤트(five Million Digital Events)와 동등합니다.

고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 처리된 이벤트 수를 포괄할 수 있는 충분한 백만 CX 이벤트를 취득해야 합니다.

Basics Edition 의 CX Event 는 네트워크 레벨(예: http 또는 https 를 통한 요청과 응답 쌍["Hit"]) 또는 기타 중 하나에서 클라우드 서비스가 캡처한 애플리케이션과의 디지털 상호작용을 의미합니다.

- 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.

5.2 설치(Set-Up) 요금

초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 추가 요금

고객의 연간 사용등록 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 고객의 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 권한의 12 배를 초과한 경우 해당 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요율에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

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. 추가 조건

7.1 일반조항

고객은 IBM 이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

7.2 데이터 보유

클라우드 서비스의 특정 데이터 요소는 클라우드 서비스 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다: 웹 분석 보고서 데이터 – 800 일, 행동 보고서 데이터 – 460 일, 보고서 데이터 – 460 일, 세션 재생 데이터 – 7 일 및 사용성 분석 데이터 – 30 일(이하 "데이터 보유 기간"). 데이터 보유 기간이 만료되고 나면 IBM 의 네트워크와 시스템에서 해당 데이터 요소를 제거할 수 있으며 IBM 은 사용등록 기간이 해지거나 만료된 후 30 일이 되는 날에 해당 데이터 요소의 모든 사본과 기타 관련 고객 데이터를 파기할 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스 관련 사용을 목적으로 제공된 모든 콘텐츠의 백업 사본을 보유하고 있습니다.

7.3 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM 사용자가 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다.

IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Benchmark Service 는 클라우드 서비스의 표준 항목이지만 참여 여부는 선택사항입니다. 고객은 기술 지원 팀(cm_support@us.ibm.com)에 요청하여 참여하지 않을 수도 있습니다. 고객은 IBM 이 Benchmarking Service 를 제공하기 위해서는 IBM 고객에 관한 요약 데이터(summary data)를 준비, 접근, 처리, 분석하여야 하고, 각 IBM Benchmarking Service 에 사용된 집계 데이터(Aggregate Data)를 생성하기 위해 고객의 요약 데이터를 사용하여야 한다는 것에 동의합니다. IBM 은 고객, 고객의 제품 브랜드나 상표 또는 방문자를 식별할 수 있는 형식으로 고객의 요약 데이터를 제 3 자에게 공개하거나 공개적으로 사용 가능하도록 하지 않습니다. 전술한 내용에 의거한 IBM Benchmarking Service 의 제공과 관련하여 본 계약의 어떠한 조항도 IBM 이 (i) 고객의 요약 데이터를 사용하여 집계 데이터에 접근, 집계 데이터를 분석, 공개 또는 사용함으로써, 고객의 요약 데이터를 다른 고객의 요약 데이터에 추가하여 집계 데이터 풀을 작성하거나 (ii) 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 IBM Benchmarking Service 에 참여토록 하기 위해 고객의 요약 데이터를 사용하는 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 유지 조항과 유사한 기밀정보 수령 합의서를 체결한 어드바이저 및 하도급자의 경우는 제외합니다. IBM Benchmarking 보고서와 관련 콘텐츠 및 집계 데이터는 IBM 의 재산이며 계약의 기밀 조건에 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.

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