

## IBM Watson Customer Experience Analytics

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Watson Customer Experience Analytics\*는 고객 데이터를 캡처하고 관리하고 분석하여 고객의 라이프 사이클을 통한 디지털 여정과 경험에 대한 정보를 제공합니다. IBM Watson Customer Experience Analytics 에는 다음 솔루션 기반 에디션과 서비스가 포함됩니다.

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

\*에디션 식별자가 없는 IBM Watson Customer Experience Analytics 에 대한 참조사항은 모든 에디션에 적용됩니다.

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 은 월별 등록 방식으로 사용이 가능하며 다음을 포함합니다.

- 디지털 분석(Digital analytics): 웹 및 모바일 분석 대시보드로 디지털 마케팅을 관리하고 각 마케팅 채널의 투자수익률을 계산하며 디지털 속성을 임시 분석하고 방문자 활동을 활용하여 목표로 하는 마케팅 계획을 알리고 개발합니다.
- 5 가지 업종에 맞게 구성할 수 있는 디지털 분석 보고서: 콘텐츠, 콘텐츠 상거래, 금융 서비스, 여행 또는 소매업. 해당 보고서는 바로 사용 가능한(out-of-the-box) 보고서의 변형 형태인 보기로 다시 사용자 정의될 수 있습니다. 고객은 수집된 디지털 분석 데이터에 대한 새 보고서를 작성하기 위해 임시 보고서를 작성할 수 있습니다.
- 여정 분석(Journey analytics): 디바이스, 채널 및 터치포인트를 통한 고객의 여정을 시각화합니다.
- 세션 검색 및 재생(Session search and replay): 캡처된 모바일 및 웹 세션을 확인하여 고객의 애로사항(struggles)과 애플리케이션의 문제점을 이해하고 해결합니다.

본 클라우드 서비스 오퍼링의 등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- a. IBM 의 평가에 따라 디지털 분석 요건을 충족하는 최대 50 개의 클라이언트 ID 를 고객에게 제공합니다. 50 개를 넘는 추가 클라이언트 ID 에 대해서는 추가 요금이 부과됩니다.
- b. 해당 등록료에는 50 인의 승인된 사용자들이 포함됩니다. 포함된 50 인을 넘어서 추가로 필요한 각 승인된 사용자를 위해 Behavioral Analytics 추가 사용자를 구입할 수 있습니다.  
허가된 사용자란 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하는 고유한 개인을 의미합니다.
- c. Journey Analytics 기능은 사용자 수에 제한을 두지 않습니다.
- d. 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.
- e. 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Benchmark(해당하는 경우).

- f. 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange(해당하는 경우).
- g. 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Export(해당하는 경우).
- h. 클라이언트 ID 당 IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support(해당하는 경우). 마이그레이션 요금이 적용될 수 있습니다.
- i. 저장되는 클라이언트 ID 별 "보고서 데이터"에는 클라우드 서비스에서 처리하는 대시보드, 표준 보고서 및 임시 지정 보고서가 포함됩니다. 클라우드 서비스는 고객의 Ad-hoc 보고서를 보고서에 정의된 보고 기간의 말일부터 800 일 동안 저장합니다. 보고서가 삭제되면 사용자 정의 보고서 보기에 반영됩니다. 참고: Top Line 메트릭에 적용된 Top Line 메트릭 데이터 및 세그먼트는 등록(Subscription) 기간의 지속 기간 동안 보관됩니다.
- j. 총 800 일의 디지털 분석 보고서 데이터.
- k. 총 2 일의 세션 재생 데이터 보관.
- l. Watson Customer Experience Analytics 에 전송된 IBM Universal Behavior Exchange (UBX) 데이터를 800 일 간 저장.
- m. Journey Analytics 보고서를 보고서에 정의된 보고 기간의 말일부터 800 일 동안 저장합니다.
- 디지털 분석 기능을 위한 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 테스트 클라이언트 ID

고객에게 비 프로덕션 환경에서의 테스트 용도를 위한 총 하나의 클라이언트 ID 가 제공됩니다(테스트 클라이언트 ID 로 명칭함). 고객은 [cm\\_support@us.ibm.com](mailto: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 Watson Customer Experience Analytics 를 통해 테스트 클라이언트 ID 데이터에 대한 보고에 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.

● **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 디지털 분석 기능**

직전의 등록 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 Watson Customer Experience Analytics 등록 만료나 해지 또는 (b) 시장에서 IBM 의 IBM Digital Analytics 오퍼링 철회 시점 중 더 빠른 시점까지 계속 액세스할 수 있습니다. 이러한 지속적인 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 등록 권한을 이미 보유한 고객은 동일한 권한 수준에서 해당 기능에 대해 (a) 고객의 IBM Watson Customer Experience Analytics 등록 만료나 해지 또는 (b) 시장에서 IBM 의 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 Watson Customer Experience Analytics 사용자 인터페이스에서 무제한의 사용자 정의된 보고서를 작성할 수 있습니다.

고객이 Watson 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 기능

IBM Universal Behavior Exchange 는 IBM Watson 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).

### 1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition 에는 Essentials 의 모든 기능, 테스트 클라이언트 ID, 보고서 데이터, 승인된 사용자들(Authorized Users) 및 데이터 보관 기능과 함께 행동 보고서 데이터 및 데이터 보관 기능이 포함됩니다.

- 행동 및 사용성 분석(Behavioral and Usability analytics): 모바일 및 웹 애플리케이션, 상호작용, 디바이스 정보 및 캡처되어 클라우드 서비스로 전송된 사용자 콘텐츠의 행동 및 사용성 (히트맵) 데이터에 대한 보고.
- 코그니티브 애로사항(Cognitive Struggle) 분석: 애로점을 자동으로 감지하고 경보를 제공하고 학습하며 고객이 정한 모바일 및 웹 애플리케이션 페이지의 임계값을 조정할 수 있도록 합니다.
- 총 365 일의 행동 보고서 데이터.
- 총 7 일의 세션 재생 데이터 보관.
- 총 30 일의 사용성 (히트맵) 데이터 보관.

Standard Edition 의 등록료(Subscription Fee)에는 다음이 포함됩니다.

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition 에는 Standard 의 모든 기능, 테스트 클라이언트 ID, 보고서 데이터, 승인된 사용자들(Authorized Users) 및 데이터 보관 기능과 함께 연장된 데이터 보관일과 다음 기능이 포함됩니다.

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed 및 IBM Multichannel Analytics 에 대한 액세스를 제공하는 등록.
- 총 14 일의 세션 재생 데이터 보관.
- 총 90 일의 사용성 (히트맵) 데이터 보관.

### 1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition 은 안내에 따라 모바일 애플리케이션 실무자가 핵심적인 Watson Customer Experience Analytics 의 행동 및 사용성 기능을 자체 구현하도록 설계됩니다. 이 에디션은 월별 등록 방식으로 사용이 가능하며 다음을 포함합니다.

- IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 구입에 따라 월 백만 CX 이벤트(One Million CX Events per month).
- 5 명의 승인된 사용자(Authorized Users).
- 12 개월의 행동 보고서 데이터.
- 2 일의 세션 재생 보관.
- 30 일의 사용성 (히트맵) 데이터 보관.
- 지원 포럼 액세스 권한.

이 클라우드 서비스에는 SLA(Service Level Agreement) 크레딧이 포함되지 않습니다.

a. **IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition 데이터 센터 사용 가능**

Basics Edition은 독일에서 호스팅됩니다. 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.

## 1.2 선택적 서비스

### 1.2.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension은 저장된 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. Session Replay Data Retention Extension은 7일의 기본 IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard 또는 Premium Edition 세션 재생 데이터 보관 기능에 추가하여, 다음 증분에 따라 제공됩니다.

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

### 1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights 등록에는 IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed 및 IBM Multichannel Analytics에 대한 액세스가 포함됩니다.

a. **IBM Digital Analytics Lifecycle**

고객이 최대 400일에 사이트 방문자가 핵심 사이트 인게이지먼트 마일스톤에 도달했는지 여부를 평가하는 보고서를 실행할 수 있는 솔루션.

b. **IBM LIVEmail**

고객이 방문자 세그먼트를 작성하고 해당 세그먼트를 공인 ESP(E-Mail Service Provider) 목록에 삽입하여 원하는 이메일 캠페인을 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 가져오기 솔루션을 추가로 제공합니다.

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

### 1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

이 클라우드 서비스는 고객의 추가적인 통찰력을 위해 네트워크 트래픽 데이터를 이 클라우드 서비스에 전송할 수 있는 옵션을 제공하는 하이브리드 클라우드 솔루션입니다. 이 솔루션은 모든 사용자 세션의 네트워크 트래픽에 대한 수동 캡처를 지원하며 이를 통해 고객은 사용자 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.

이 클라우드 서비스에는 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 오퍼링으로 데이터를 라우팅하는 Data Transport Application.

#### 1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

이 서비스는 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관할 수 있는 옵션을 고객에게 제공하며 7 일의 기본 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data 보관 기간에 추가하여, 다음 증분에 따라 제공됩니다.

- 최대 총 14 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 7 역일의 순환 보관.
- 최대 총 21 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 14 역일의 순환 보관.
- 최대 총 28 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 21 역일의 순환 보관.
- 최대 총 56 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 49 역일의 순환 보관.
- 최대 총 84 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 77 역일의 순환 보관.
- 최대 총 112 일의 순환 Reporting Capture Data 저장을 위해 Network Capture Data 에 대한 추가 105 역일의 순환 보관.

#### 1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

이 클라우드 서비스는 오류 코드, BOT, 캐시된 트래픽 등 Akamai 네트워크 데이터를 고객이 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 로 전송할 수 있도록 합니다. 이는 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 에서 사용 가능한 데이터를 보강하여 고객이 최종 사용자 경험을 이해하고 개선하도록 돕습니다. 고객은 반드시 기존의 Akamai 고객이어야 합니다. 이 서비스에 접속하는 사용자 수는 고객의 기본 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록으로 제한합니다. 이 클라우드 서비스 등록료(subscription fee)에는 7 역일(calendar day)의 순환(rolling) Capture Data 가 포함됩니다. 이 클라우드 서비스는 MMI(Monthly Million Interactions)를 기준으로 권한이 부여됩니다. "인터랙션(Interaction)"은 오브젝트에 액세스하기 위한 Akamai 서버에 대한 HTTP 요청 "히트(Hit)"로 정의됩니다. 최대 Akamai 히트 크기는 100KB 의 전송된 데이터입니다. Akamai 히트 크기가 100KB 를 초과하면 총 Akamai 히트 크기를 100KB 로 나누고 다음 정수로 반올림하여 고객의 MMI(Monthly Million Interaction) 권한으로 산입된 총 인터랙션 수를 결정합니다. 고객이 허용된 총 MMI(Monthly Million Interactions)를 초과하면 초과분 요금이 부과됩니다.

#### 1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

이 서비스는 저장되는 특정 데이터 요소를 기간 연장하여 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. Capture Data Retention Extension 은 7 역일의 기본 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록 Capture Data 보관에 추가하여, 다음 증분에 따라 제공됩니다. 고객에게 기본 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록과 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector 추가 기능의 순환(rolling) Capture Data 보관 역일(calendar day) 수와 동일한 기간이 제공되어야 합니다.

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

### 1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

세션 내보내기는 정의한 기준에 따라 세션을 내보내는 기능을 제공합니다. 고객은 고객의 유스 케이스에 따라 다양한 형식으로 세션을 내보낼 수 있습니다. 고객은 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 기본 세션 데이터 다운로드를 사용하여 데이터를 분석할 수 있습니다. 또한, 고객은 내보낸 파일을 세션 재생의 목적으로 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI 에 다시 업로드할 수 있으므로 장기간의 온라인 인터랙션 레코드가 필요한 다양한 유스 케이스의 해결을 용이하게 합니다. 고객은 내보내기 작업을 스케줄링하고 관리하고 모니터링할 수 있습니다.

본 클라우드 서비스 등록료(Subscription fee)에는 다음이 포함됩니다.

- 구입한 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 보관 기간 내에 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 데이터 내보내기 기능.
- 내보낸 데이터를 IBM Cloud Object Storage 에서 추가로 3 역일(calendar day) 간 보관. 추가 3 일 이상으로 내보낸 데이터를 보관하기 위해서는 고객은 별도의 저장 기능을 반드시 확보해야 합니다.
- 이 클라우드 서비스는 MMI(Monthly Million Interactions)를 기준으로 권한이 부여됩니다. 내보낸 데이터의 크기를 "인터랙션(Interaction)"으로 정의하며 내보낸 데이터의 최대 인터랙션 크기는 20MB 입니다. 20MB 를 넘는 인터랙션은 다음 20MB 증분 값으로 반올림하여 고객의 허가된 총 MMI(Monthly Million Interactions)에 산입합니다. 고객이 허용된 총 MMI(Monthly Million Interactions)를 초과하면 초과분 요금이 부과됩니다.

### 1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

마케팅 노출(예: 디스플레이 배너 광고, 위젯, 신디케이트 비디오, 마이크로 사이트 등)이 고객 자신의 웹 사이트 상의 전환(Conversion)에 미치는 영향을 이해하기 위해 웹 사이트에 있지 않은 방문자가 확인한 콘텐츠 뷰를 추적할 수 있는 솔루션.

### 1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension 은 수집되는 특정 데이터를 기간을 연장하여 보관하는 다음 옵션을 고객에게 제공합니다.

- 해당하는 경우, 추가 12 개월 동안 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 데이터 보관.
- 해당하는 경우, 추가 12 개월 동안 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 보고서 보관.

### 1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows 를 통해 고객은 클라우드 서비스에 포함된 기본 수량 외에 다수의 추가적인 반추(backward looking) 마케팅 속성 창을 사용할 수 있습니다. 등록된 마케팅 속성 창의 추가 수량은 각 클라이언트 ID 에 대한 것이 아니라 합산된 총계입니다. 복수의 클라이언트 ID 에 프로비저닝된 마케팅 속성 창은 권한에 대비하여 복수의 속성 창으로 계수됩니다.

### 1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

기본 등록에 포함된 개수를 초과하는 추가 클라이언트 ID 는 10, 20, 40, 80, 160, 320 의 증분 단위로 구입할 수 있습니다.

### 1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 는 다음 기능을 제공합니다.

- 고객의 웹 사이트, 고객의 이메일 캠페인 및 기타 마케팅 채널에서 개인화된 상품 제안 프로세스를 자동화하고 최적화합니다.
- 비즈니스 규칙 관리 구성요소는 고객이 솔루션의 선호도 알고리즘으로 작성된 최종 제품 추천을 조정할 수 있도록 합니다.
- 포함된 A/B 테스트 구성요소는 A/B/C & D 분할 테스트를 용이하게 하여 다른 제품 추천 오퍼 전략이 사이트 방문자 전환에 미치는 상대적 영향을 판별합니다.

고객은 이 서비스를 사용하기 위해서는 선행 조건으로 Watson Customer Experience Analytics 에 대한 권한을 반드시 취득해야 합니다.

### 1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

이 클라우드 서비스는 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 에 등록할 필요 없이 Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 와 동일한 서비스를 제공합니다.

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

### 1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

이 클라우드 서비스는 추가 기능이며 IBM Watson Customer Experience Analytics 에 대한 등록(Subscription)이 필요합니다.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget 은 고객이 최대 3 개의 IBM 인증 디스플레이 광고 파트너에 방문자 활동 및 세그먼트 ID 를 선택 및 판매할 수 있는 솔루션입니다. 방문자 활동과 세그먼트 데이터는 방문자가 고객 사이트를 떠난 후 이들에게 관련 광고를 제공하기 위해서 고객 파트너가 사용합니다.

### 1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

이 클라우드 서비스는 추가 기능이며 IBM Watson Customer Experience Analytics 에 대한 등록(Subscription)이 필요합니다.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 는 고객 웹 사이트에서 개인화된 콘텐츠와 추천을 작성하는 프로세스를 자동화하고 최적화하는 솔루션입니다. Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 사용자 인터페이스는 콘텐츠 추천 전략을 결정하고 고객의 요구사항에 부합하기 위해 고객 특정 비즈니스 규칙을 정의하는 기능을 제공합니다.

### 1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

이 클라우드 서비스는 추가 기능이며 IBM Watson Customer Experience Analytics 에 대한 등록(Subscription)이 필요합니다.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 는 웹 사이트 및 모바일 페이지 태그의 구성과 배치를 위한 단일 인터페이스를 고객에게 제공하여 고객이 IBM 비즈니스 파트너 태그를 자신의 웹이나 모바일 사이트에 배포되도록 관리할 수 있게 하는 솔루션입니다. Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 사용자 인터페이스는 태그 실행을 판별하는 규칙 세트를 기반으로 페이지 태그와 페이지 그룹을 정의할 수 있는 기능을 사용자에게 제공하여 태그 지정 프로세스에 대한 직접적 제어를 제공합니다. 고객이 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 를 구매하면 고객이 IBM 태그, IBM 비즈니스 파트너 태그 및 사용자 정의 JavaScript 또는 독점적 코드의 다중 환경에 대한 현재 및 이전 배치를 관리합니다.

이 클라우드 서비스는 고객의 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 초기 착수를 위해 원격으로 제공되는 최대 5 시간의 구현 서비스 인에이블먼트를 포함합니다. 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 고객에게 통지한 날 이후 90 일에 만료됩니다.

### 1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding 은 클라우드 서비스를 사용할 수 있도록 프로비저닝 프로세스 지원, 제품 구성 지원 및 제품 컨설팅 활동을 결합한 필수 설치(setup) 서비스입니다. 온보딩(onboarding) 컨설턴트가 해당 프로세스를 통해 고객 담당자와 협력하도록 지정되며 구현에 대한 자문과 안내를 제공합니다. 클라우드 서비스에서는 다음과 같이 Essentials Edition 에서 90 일 이내에 사용할 수 있는 세 가지의 원격 제공 Onboarding Services 설치(Setup) 옵션을 제공합니다.

#### a. Onboarding Services(Digital Analytics 및 Tealeaf CX on Cloud)

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 40 시간의 디지털 분석 서비스.
- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 60 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

#### b. Onboarding Services(Digital Analytics)

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 40 시간의 디지털 분석 서비스.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

#### c. Onboarding Services(Tealeaf CX on Cloud)

- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 60 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

### 1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding 은 클라우드 서비스를 사용할 수 있도록 프로비저닝 프로세스 지원, 제품 구성 지원 및 제품 컨설팅 활동을 결합한 필수 설치(setup) 서비스입니다. 온보딩(onboarding) 컨설턴트가 해당 프로세스를 통해 고객 담당자와 협력하도록 지정되며 구현에 대한 자문과 안내를 제공합니다. 클라우드 서비스에서는 다음과 같이 Standard Edition 에서 90 일 이내에 사용할 수 있는 세 가지의 원격 제공 Onboarding Services 설치(Setup) 옵션을 제공합니다.

#### a. Onboarding Services(Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud 및 Tealeaf CX Overstat)

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 40 시간의 디지털 분석 서비스.
- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 100 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 및 IBM Tealeaf CX Overstat Services. IBM Tealeaf CX Overstat 구성 및 Tealeaf 행동 분석에는 다음 중 일부가 포함될 수 있습니다.
  - 최대 다섯 단계의 유스 케이스에 관한 퍼널(Funnel) 보고서 - 즉, 체크아웃, 등록 또는 견적 프로세스.
  - 상기 유스 케이스의 한 단계에 관한 포기(Abandonment) 보고서 - 브라우저, 사용자 유형, 운영 체제, 플랫폼과 같이 다양한 사용자/고객 속성별로 세분화.
  - 해당 유스 케이스의 한 단계에 관한 애로사항(Struggle) 보고서 - 즉, 카트에 품목을 추가했는데 잘못되어 카트가 비어 있음.
  - 사용자/고객 또는 시스템/애플리케이션 오류 및 프로세스 완료에 미치는 영향에 대한 오류 메시지 보고.
  - 브라우저 및 플랫폼에 대한 히트맵 또는 양식 필드 분석 보고 개선을 위한 IBM Tealeaf CX Overstat 속성 구성.



- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**b. Onboarding Services(Digital Analytics)**

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 40 시간의 디지털 분석 서비스.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**c. Onboarding Services(Tealeaf CX on Cloud 및 Tealeaf CX Overstat)**

- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 100 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 및 IBM Tealeaf CX Overstat Services. IBM Tealeaf CX Overstat 구성 및 Tealeaf 행동 분석에는 다음 중 일부가 포함될 수 있습니다.
  - 최대 다섯 단계의 유스 케이스에 관한 퍼널(Funnel) 보고서 - 즉, 체크아웃, 등록 또는 견적 프로세스.
  - 상기 유스 케이스의 한 단계에 관한 포기(Abandonment) 보고서 - 브라우저, 사용자 유형, 운영 체제, 플랫폼과 같이 다양한 사용자/고객 속성별로 세분화.
  - 해당 유스 케이스의 한 단계에 관한 애로사항(Struggle) 보고서 - 즉, 카트에 품목을 추가했는데 잘못되어 카트가 비어 있음.
  - 사용자/고객 또는 시스템/애플리케이션 오류 및 프로세스 완료에 미치는 영향에 대한 오류 메시지 보고.
  - 브라우저 및 플랫폼에 대한 히트맵 또는 양식 필드 분석 보고 개선을 위한 IBM Tealeaf CX Overstat 속성 구성.
  - 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services**

Cloud Service Onboarding 은 클라우드 서비스를 사용할 수 있도록 프로비저닝 프로세스 지원, 제품 구성 지원 및 제품 컨설팅 활동을 결합한 필수 설치(setup) 서비스입니다. 온보딩(onboarding) 컨설턴트가 해당 프로세스를 통해 고객 담당자와 협력하도록 배정되며 구현에 대한 자문과 안내를 제공합니다. 클라우드 서비스에서는 다음과 같이 Premium Edition 에서 90 일 이내에 사용할 수 있는 세 가지의 원격 제공 Onboarding Services 설치(Setup) 옵션을 제공합니다.

**a. Onboarding Services(Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud 및 Tealeaf CX Overstat)**

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 Lifecycle Insights(LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed 및 Multi-Channel) 및 제품 권장사항을 포함하여, IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 108 시간의 서비스.
- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 100 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 및 IBM Tealeaf CX Overstat Services. IBM Tealeaf CX Overstat 구성 및 Tealeaf 행동 분석에는 다음 중 일부가 포함될 수 있습니다.
  - 최대 다섯 단계의 유스 케이스에 관한 퍼널(Funnel) 보고서 - 즉, 체크아웃, 등록 또는 견적 프로세스.
  - 상기 유스 케이스의 한 단계에 관한 포기(Abandonment) 보고서 - 브라우저, 사용자 유형, 운영 체제, 플랫폼과 같이 다양한 사용자/고객 속성별로 세분화.
  - 해당 유스 케이스의 한 단계에 관한 애로사항(Struggle) 보고서 - 즉, 카트에 품목을 추가했는데 잘못되어 카트가 비어 있음.
  - 사용자/고객 또는 시스템/애플리케이션 오류 및 프로세스 완료에 미치는 영향에 대한 오류 메시지 보고.
  - 브라우저 및 플랫폼에 대한 히트맵 또는 양식 필드 분석 보고 개선을 위한 IBM Tealeaf CX Overstat 속성 구성.
  - 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**b. Onboarding Services(Digital Analytics)**

- 브랜드 도메인별로 하나의 웹 사이트 또는 하나의 모바일 애플리케이션에 있어서 Lifecycle Insights(LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed 및 Multi-Channel) 및 제품 권장사항을 포함하여, IBM 디지털 분석 태그의 구현에 대해 자문하는 최대 108 시간의 서비스.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**c. Onboarding Services(Tealeaf CX on Cloud 및 Tealeaf CX Overstat)**

- 하나의 웹 또는 모바일 웹 재생 유스 케이스에 대한 최대 100 시간의 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 및 IBM Tealeaf CX Overstat Services. IBM Tealeaf CX Overstat 구성 및 Tealeaf 행동 분석에는 다음 중 일부가 포함될 수 있습니다.
  - 최대 다섯 단계의 유스 케이스에 관한 퍼널(Funnel) 보고서 - 즉, 체크아웃, 등록 또는 견적 프로세스.
  - 상기 유스 케이스의 한 단계에 관한 포기(Abandonment) 보고서 - 브라우저, 사용자 유형, 운영 체제, 플랫폼과 같이 다양한 사용자/고객 속성별로 세분화.
  - 해당 유스 케이스의 한 단계에 관한 애로사항(Struggle) 보고서 - 즉, 카트에 품목을 추가했는데 잘못되어 카트가 비어 있음.
  - 사용자/고객 또는 시스템/애플리케이션 오류 및 프로세스 완료에 미치는 영향에 대한 오류 메시지 보고.
  - 브라우저 및 플랫폼에 대한 히트맵 또는 양식 필드 분석 보고 개선을 위한 IBM Tealeaf CX Overstat 속성 구성.
- 여정 보고 기능 구성 및 IBM Universal Behavior Exchange 와의 통합.

**1.3 Acceleration 서비스**

**1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support**

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support 는 원격으로 제공되는 등록 서비스입니다. 각 인게이지먼트(Engagement) 권한에서는 월 10 시간의 증분 단위로 지정된 기술 지원 리소스를 고객에게 제공합니다. 기술 지원 리소스는 고객과 협력하여 문제점을 처리하고 예방책을 권장하며 문제 해결을 지원합니다. 개인화된 지원 서비스에는 예방적 유지보수, 고객의 산업과 비즈니스에 특화된 안내 및 오퍼링의 생산성 극대화가 포함됩니다. 이 서비스는 Watson Customer Experience Analytics 등록과 동시에 실행되며 미사용된 시간은 다음 달로 이월되지 않습니다.

**1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (16 hours)**

이 지속적 서비스는 원격으로 제공되는 월별 16 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 구입일로부터 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록(Subscription) 잔여 월 수대로 구입할 수 있습니다. 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증 및 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석이 포함됩니다. 미사용된 시간은 다음 달로 이월되지 않습니다.

**1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (40 hours)**

이 지속적 서비스는 원격으로 제공되는 월별 40 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 구입일로부터 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록(Subscription) 잔여 월 수대로 구입할 수 있습니다. 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증, 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석이 포함됩니다. 미사용된 시간은 다음 달로 이월되지 않습니다.

#### 1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (60 hours)

이 지속적 서비스는 원격으로 제공되는 월별 60 시간의 지속적 베스트 프랙티스 및 분석 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 구입일로부터 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 등록(Subscription) 잔여 월 수대로 구입할 수 있습니다. 데이터 캡처 구성, 데이터 유효성 검증, 보고서 구성, 고객 경험 조사 및 비즈니스 영향 분석, 및 데이터 과학 서비스가 포함됩니다. 미사용된 시간은 다음 달로 이월되지 않습니다.

#### 1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Create a Prioritization Plan for Customer Experience Improvements by Comparing your Business KPIs to Current Performance

이 원격 제공 서비스는 40 시간의 서비스를 제공하며 비즈니스 및 IT 목표와 일관된 개선에 중점을 둡니다. 비즈니스 영향에 따른 웹 사이트 문제점을 우선적으로 처리하며 문제점에 대한 선제적 해결책을 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 90 일에 만료됩니다.

#### 1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Configuration, Deployment and Product Consulting(12 개월)

이 원격 제공 서비스는 확장된 설치(set up) 패키지, 베스트 프랙티스 패키지 및 지속적 분석 서비스를 결합한 960 시간의 서비스를 12 개월 동안 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. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 395 일에 만료됩니다.

#### 1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Advice, Planning, and Configuration for a Mobile Application Integration

이 원격 제공 서비스는 하나(1)의 모바일 애플리케이션에 대한 통합을 제공하도록 Deployment and Analytics Service 인게이지먼트에 추가될 수 있습니다. 다중 모바일 앱을 통합해야 하는 경우에는 이 파트를 여러 개 구입할 수 있습니다. 이 서비스에는 Mobile SDK 설정을 제공하는 48 시간의 원격 제공 서비스가 포함됩니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 90 일에 만료됩니다.

#### 1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting(6 개월 및 12 개월)

이 원격 제공 서비스는 확장된 설치(set up) 패키지와 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.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 개월 서비스는 확장된 설치(set up) 패키지와 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.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 개월 서비스는 확장된 설치(set up) 패키지와 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.

### 1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Next Step Improvement in Customer Experience Through the Development, Planning, and Deployment of 1 Complete Use Case

이 원격 제공 서비스는 프로젝트 관리, 사용자 정의 데이터 캡처 필요에 따른 SDK extensions 및 구성, 최적화, 고급/사용자 정의 SDK 구성, 사용자 정의 유스 케이스의 Replay 구성, 데이터 유효성 검증, 3 가지 분석 보고서(Funnel Report, Customer Behavior Report, Business Impact Report)를 포함한 하나의 엔드투엔드 유스 케이스를 배치합니다. 이 서비스는 120 시간의 원격 제공 배치 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standard Configuration, Deployment and Product Consulting (6 개월 및 12 개월)

이 원격 제공 서비스는 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.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 개월 서비스는 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.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 개월 서비스는 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.

### 1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Monitoring, Finding, and Solving the Customer Experience Common Trouble Spots

이 원격 제공 서비스는 알려진 사이트 문제점의 실시간 예방적 모니터링, 경보 및 탑 무버(top mover) 보고 작성을 포함한 16 시간의 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 참여하기 시작한 날짜로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Evaluating the Results of Creative and Content changes on your Website to Drive Future Design Decisions

이 원격 제공 서비스는 새로운 디자인, 개선사항 또는 애플리케이션이 경로 제어(pathing), 방문자 활동 및 전반적인 사이트 성능에 어떻게 영향을 미쳤는지 판단하는 데 있어 지원하기 위해 최대 48 시간의 원격 컨설팅 및 분석을 제공합니다. 이러한 분석은 Watson Customer Experience Analytics 사전 및 사후 사이트 변경에서 필요한 보고 및 지표의 가용성을 기반으로 합니다. 고객은 최초 kick-off(날짜 범위 포함) 동안 분석에 사용하는 전제조건, 변경 세부사항 및 지정된 Watson Customer Experience Analytics ID 내에서 해당 변경사항을 보는 데 필요한 태그/추적을 제공해야 합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Increase Conversions, Revenue, and Speed of Transaction with a Path to Purchase Audit

이 원격 제공 서비스는 고객 사이트 변환 수행에 대한 폭넓은 이해를 얻고 핵심 사이트 성과 메트릭의 베이스라인을 설정하며 방문자 활동에 대한 통찰력을 제공하고 핵심 변환 지점에서 사이트 성능 개선의 기회를 식별하기 위한 최대 40 시간의 상위 분석을 제공합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Create more Customers by Improving and Optimizing the Conversion Process

이 원격 제공 서비스는 고객의 식별된 변환 프로세스에 대해 최대 48 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 분석 및 권장사항을 제공합니다. 사이트 결과를 깊이 이해하고 핵심 문제 및 소모 지점을 판별하는 고급 분석을 활용합니다. 참여하기 전에 식별된 프로세스가 적용되는 고객의 페이지를 고유한 페이지 식별 값으로 태그 지정해야 합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Discover your Best Product Lines and Segment Trends to Drive Investment, Promotions, and Campaigns

이 원격 제공 서비스는 고객의 Analytics CDF(Category Definition File) 업데이트를 위한 검토, 우수 사례 및 권장사항에 대한 최대 40 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. IBM 에 의한 CDF 의 실질적 업데이트는 해당 워크샵에 포함되지 않습니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Improve your Tagging to Learn More about your Customers and Drive better Personalization

이 원격 제공 서비스는 최대 48 시간의 원격 컨설팅을 제공하며 고객의 베이스라인 분석 태그 지정에 대한 종합적인 상태 점검을 제공합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Keep Customers Engaged by Optimizing Key Web Pages

이 원격 제공 서비스는 홈페이지, 마케팅 랜딩 페이지, 제품 페이지, 제품 카테고리 페이지를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객이 선택한 페이지나 페이지 유형(단일 페이지 유형당 최대 30 페이지)의 효율성을 판단하는 데 있어 지원하기 위해 최대 40 시간의 원격 컨설팅 및 분석을 제공합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Move your Business Ahead of the Pack by Adopting the Latest Best Practices in Performance Measurement

이 원격 제공 서비스는 고객의 비즈니스 요구사항을 이끌어내고 전략적 태그 지정 업데이트를 권장하기 위한 최대 40 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 실제 업데이트 또는 태그 지정의 업데이트 구현의 책임은 고객에게 있습니다. 이 인게이지먼트에는 IBM 기술 팀의 지원은 적용되지 않습니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Protect Against Lost eCommerce Revenue by Ensuring a Successful Checkout

이 원격 제공 서비스는 식별된 체크아웃 프로세스에 대해 최대 48 시간의 원격 컨설팅, 우수 사례, 분석 및 권장사항을 제공합니다. 참여하기 전에 고유 페이지 식별 값이 포함된 페이지 뷰 태그를 체크아웃 프로세스의 각 페이지에서 구현해야 합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두

사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

### 1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

이 원격 제공 서비스는 최대 20 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 고객과 IBM 분석가는 상호 논의를 통해 이 서비스의 성격을 정의합니다. 이 서비스는 IBM 분석가에 의해 실현 가능성이 인정되어야 합니다. 서비스는 인계이먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

## 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

## 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM SaaS 지원 개요([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html))에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

### 3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

## 4. 대금 청구

### 4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 이벤트(Event)는 클라우드 서비스에서 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생을 의미합니다.

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. CX 이벤트에는 여정 이벤트(Journey Event), 행동 이벤트(Behavior Event), 디지털 이벤트(Digital Event)의 세 가지 유형이 있습니다.

- **여정 이벤트(Journey Event)** - 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 4 백만 여정 이벤트(four Million Journey Events)와 동등합니다.
- **행동 이벤트(Behavior Event)** - 네트워크 레벨(예: http 또는 https 를 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.
- **디지털 이벤트(Digital Event)** - 서버 호출로 정의됩니다. 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 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.

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

- **인게이지먼트(Engagement)** - 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.
- **RCU(Revenue Conversion Unit)** - 변환 단위  
표([http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 참조)에 따라 RCUs로 변환된 매출액의 통화 독립적 측정입니다.
- **마케팅 노출(Marketing Impressions)** - 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리한 웹 페이지에 배너나 광고를 표시하는 각 노출을 의미합니다.
- **상호작용(Interactions)** - 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 상호작용의 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- **서버 호출(Server Call)** - 추적 방문자에 의해 시작된 태그된 이벤트로 인해 클라우드 서비스에 전달되어 처리된 데이터입니다.

초과분에 해당하는 패킷의 수량이 지정되면 초과 사용분에 대한 요금은 초과 사용에 해당하는 완전한 패킷(whole packets)의 수량에 대해 부과됩니다.

### 4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스 요금은 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs>에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

### 5.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

인에이블링 소프트웨어는 다음 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM Digital Analytics SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

### 5.2 비 IBM 서비스(현상태대로 제공됨)

Google Maps, Neustar, Afilias, Slack AP, WalkMe, Ghostery

### 5.3 데이터 보유

클라우드 서비스의 특정 데이터 요소는 클라우드 서비스 내에서 다음과 같이 사용 가능합니다:

- 웹 분석 보고서 데이터(800 일 간), 동작 보고서 데이터(365 일 간).
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition: 총 2 일의 세션 재생 데이터 보관
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition: 총 7 일의 세션 재생 데이터 보관, 총 30 일의 사용 가능성 분석(히트맵) 데이터 보관("데이터 보관 기간").
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition: 총 14 일의 세션 재생 데이터 보관, 총 90 일의 사용 가능성 분석(히트맵) 데이터 보관("데이터 보관 기간").
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition: 2 일의 세션 재생 보관, 30 일의 사용 가능성 분석(히트맵) 데이터 보관("데이터 보관 기간").

데이터 보유 기간이 만료되고 나면 IBM의 네트워크와 시스템에서 해당 데이터 요소를 제거할 수 있으며 IBM은 등록 기간이 해지거나 만료된 후 30일이 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 보유합니다.

### 5.4 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 IBM에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다. IBM은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

### 5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Benchmark Service는 클라우드 서비스의 표준 항목이지만 참여 여부는 선택사항입니다. 고객은 기술 지원 팀([cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com))에 요청하여 참여하지 않을 수도 있습니다. 고객은 IBM이 Benchmarking Service를 제공하기 위해서는 IBM 고객에 관한 요약 데이터(summary data)를 준비, 접근, 처리, 분석하여야 하고, 각 IBM Benchmarking Service에 사용된 집계 데이터(Aggregate Data)를 생성하기 위해 고객의 요약 데이터를 사용하여야 한다는 것에 동의합니다. IBM은 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** - 단일한 IBM 고객의 특정 핵심 성과 지표 측정 단위를 의미합니다.
- b. **집계 데이터** - 하위 수직 분야(Subvertical)를 포함하여 IBM Benchmarking Service 에 참여하는 각 IBM 고객의 모든 요약 데이터를 의미합니다.
- c. **하위 수직(Subvertical)** - 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)..

## 5.6 안전 보호 책임

IBM 은 클라우드 서비스의 품질과 무결성을 유지 관리하기 위해 다음 규칙을 적용할 권리를 보유합니다. IBM Watson Customer Experience Analytics 솔루션의 고객은 아래 요약된 것처럼 IBM 이 취하는 모든 정정 조치를 인지하게 됩니다.

## 5.7 휴일 준비

북미 고객의 경우, (i)추수감사절부터 다음 월요일까지 및 (ii) 12 월 24 일과 25 일의 두 기간(총칭하여 "미국 연휴 기간") 동안 거래 볼륨의 다양성으로 인해, 고객은 매년 9 월 30 일까지 미국 연휴 기간 동안의 볼륨 예측을 제공해야 합니다. IBM 은 우수 사례를 사용하여 이러한 예측을 다루기 위해 고객과 협력하는 합리적인 노력을 보여줄 것입니다. 미국 연휴 기간 동안 볼륨 예측을 25% 이상으로 과소평가하는 고객은 하나 이상의 정정 조치가 적용됩니다.

## 5.8 데이터 크기 제한

이 클라우드 서비스는 MMI(Monthly Million Interactions)를 기준으로 권한이 부여됩니다. 데이터의 크기를 "인터랙션(Interaction)"으로 정의하며 데이터의 최대 인터랙션 크기는 20MB 입니다. 2MB 를 넘는 인터랙션은 다음 인터랙션 증분 값으로 반올림하여 고객의 허가된 총 MMI(Monthly Million Interactions)에 산입합니다. 인터랙션이 2MB 를 초과하는 고객은 하나 이상의 정정 조치가 적용됩니다. 고객이 허용된 총 MMI(Monthly Million Interactions) 데이터 크기를 초과하면 초과분 요금이 부과됩니다. 참고: 데이터 크기 제한은 Akamai 또는 Hybrid 고객에게 적용되지 않습니다.

## 5.9 정정 조치

다음 정정 조치가 취해질 수 있습니다.

- a. **스로틀링**: 스로틀링은 샘플링 데이터 수집 조치입니다.
- b. **중지**: 모든 고객 데이터가 IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud 인프라스트럭처로 들어가는 것을 완전히 금지하는 조치입니다.
- c. **데이터 요소 수정**: 데이터 부정확성을 수정하기 위해 데이터 요소(동작 이벤트, 히트 속성, 단계 속성, 세션 속성)를 수정합니다.
- d. **SLA 크레딧**은 휴일 준비 지침 및 절차를 준수하지 않는 고객에게는 제공되지 않습니다.

## 5.10 데이터 스무딩 요금

IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 고객의 경우, 연간 등록 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 고객의 실제 사용량이 거래서류에 명시된 권한의 12 배를 초과한 경우 해당 거래서류에 명시된 추가 요금에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다. IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 고객의 경우, 분기(1 월 1 일에 시작하는 달력 연도 기준)의 실제 사용량이 거래서류에 명시된 권한의 3 배를 초과한 경우 해당 거래서류에 명시된 추가 요금에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

## 5.11 개인 건강 정보 또는 규제 콘텐츠

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

클라우드 서비스는 PCI(Payment Card Industry) 표준을 준수하도록 설계되지 않으며 PCI 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.

Akamai 고객은 PCI 정보와 함께 도메인을 전송해서는 안됩니다.

## 6. 우선 적용 조항

### 6.1 데이터 사용

다음은 당사자들 간의 기본 클라우드 서비스 조건 중 콘텐츠 및 데이터 보호 조항에서 상반되는 내용보다 우선하여 적용됩니다: IBM 은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 귀사의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM 은 클라우드 서비스를 제공하는 과정에서 고객 식별 항목을 제거하는 조건으로 추가적인 정보의 사용 없이는 여하한 개인 정보가 더 이상 특정 개인에게 귀속될 수 없게 된 콘텐츠 및 콘텐츠에서 발생하는 다른 정보(인사이트는 제외)를 사용할 수 있습니다. IBM 은 연구, 테스트 및 오픈링 개발 목적으로만 해당 데이터를 사용합니다.