

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

### 1. 클라우드 서비스

클라우드 서비스 오퍼링은 아래 설명되어 있으며 선택되어 권한이 부여된 오퍼링은 주문서에 지정되어 있습니다. 주문서는 제공된 견적서와 클라우드 서비스의 시작일과 기간 및 청구서 작성을 시작하는 시점을 명시한 귀하가 수령할 라이선스 증서로 구성됩니다.

#### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 는 특히 기본 모바일 및 모바일 웹 애플리케이션을 위한 SaaS 기반 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 매핑을 사용합니다. 보고 용도를 위해 단일한 애플리케이션 프로파일에 복수의 애플리케이션 및/또는 웹 사이트를 결합하고자 하는 경우에는 IBM Tealeaf Lab Services 팀에 문의하십시오.

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 귀하에게 동의를 구할 수 있습니다. 추가 애플리케이션 프로파일을 불합리하게 보유할 수 없습니다.

##### b. 데이터 보존 기간

클라우드 서비스의 등록료에는 다음 데이터 보존 기간도 포함되어 있습니다. 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.

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

### 1.2 옵션 기능

#### 1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

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

## 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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

- 최대 총 28 억일의 순환 Capture Data 저장을 위해 Capture Data 에 대한 추가 14 억일의 순환 보관.

## 2. 보안 설명

### 2.1 보안 정책

IBM 은 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM 은 IBM 데이터 센터를 지원하는 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 받도록 요구합니다. IBM 에는 정보 보안 팀이 구성되어 있습니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

### 2.2 접근 권한 통제

고객 데이터에 대한 접근이 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근이 허용됩니다. IBM 직원(또는 그에 준하는)은 중간 "게이트웨이" 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. 고객 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 고객 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 금지됩니다.

### 2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제와 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경도 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 변경사항을 구현하기 전에 IBM 보안 직원(또는 그에 준하는)의 검토를 별도로 받습니다. IBM 은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제 3 자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 모든 IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지) 시스템이 사용됩니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 예를 들면, HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME, site-to-site VPN 이 있습니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업 데이터는 전송되기 전에 암호화됩니다.

### 2.4 활동 로깅

IBM 은 활동 로깅 용도로 구성된 시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스의 활동 로그를 유지 관리합니다. 로그의 조작을 방지하고 중앙 집중적 분석, 경보 및 보고 기능을 수행할 수 있도록 활동 로깅은 중앙 로그 저장소에서 실시간으로 처리됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 이상 동작을 찾기 위해 정기 분석 보고서를 통해 로그를 실시간으로 분석합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 전문가에게 문의합니다.

### 2.5 물리적 보안

IBM 은 IBM 데이터 센터에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식과 감시 카메라를 통한 통제와 모니터링이 적용되는 제한적인 접근 지점만 제공됩니다. 데이터 센터에 대한 접근은 접근 권한이 승인된 직원(또는 그에 준하는)만 가능합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)은 승인 여부를 검증한 후 접근 권한을 부여하는 액세스 배지를 발행합니다. 해당 액세스 배지를 획득한 직원은 기타 상이한 액세스 배지는 포기해야 하며 활동 기간에만 데이터 센터 액세스 배지를 소유할 수 있습니다. 액세스 배지의 사용은 기록됩니다. 비 IBM 방문자는 근무지 사이트에 입장 시 등록을 해야 하고 근무지 사이트에 있는 동안 안내자가 동행합니다. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다.

## 2.6 준수

IBM은 IBM 개인정보 보호정책이 미국 상무부의 Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement와 일치하는지 매년 증명합니다. IBM은 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 IBM의 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인하기 위해 정기적인 평가와 감사를 합니다. IBM 직원과 공급업체 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 의무와 업무 목표를 매년 직원에게 숙지시킵니다.

## 3. 서비스 레벨 협약

IBM은 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 귀하는 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

### 3.1 용어 정의

- a. **가용성 크레딧** - 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 클라우드 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** - 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못했다고 귀하가 SLA에 따라 IBM에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- c. **계약 월** - 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **중지 시간** - 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 귀하의 사용자가 클라우드 서비스의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
  - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
  - (3) 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련된 문제;
  - (4) 필수 시스템 구성 및 클라우드 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우;
  - (5) 귀하가 IBM에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- e. **이벤트** - 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- f. **서비스 레벨** - 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

### 3.2 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 귀하의 클라우드 서비스 사용에 영향을 준 것을 귀하가 처음으로 인식한 시간으로부터의 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 귀하가 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 귀하가 중지 시간으로 인해 최초로 영향을 받았다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

- d. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 클라우드 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

### 3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

백분율로 표시된 가용성은 (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

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	= 99.8% 달성된 서비스 레벨에 대해 2%의 가용성 크레딧
--	---------------------------------------

### 3.4 SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 클라우드 서비스에 대한 귀하의 사용자, 게스트, 참여자 및 허용된 초청객이 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다.

## 4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 4.1 과금 체계

클라우드 서비스는 주문서에 명시된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **MI(Million Interaction)**는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 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 주문서에 명시된 측정 기간 동안 처리된 상호작용 수를 포괄할 수 있는 충분한 MI 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인게이지먼트**는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 4.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 주문서에 명시됩니다.

### 4.3 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 귀하에게 부과되는 비례 배분된 일일 효율이며 첫번째 청구서에 포함됩니다. 월 분할 요금은 클라우드 서비스 오퍼링에 대한 액세스가 허용된다고 귀하가 IBM 으로부터 통지받은 날부터 시작하는 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

#### 4.4 추가 요금

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

#### 4.5 원격 서비스(인력 기반) 요금

원격 서비스는 인게이지먼트 요금 체계에 따라 구입하며 주문서에 지정된 요율로 대금이 청구됩니다.

##### 4.5.1 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) 귀하를 위해 원격 컨설팅, 제품 교육 및 구성을 제공합니다.

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 는 고객당 하나의 인게이지먼트 단위로 인게이지먼트별로 판매됩니다. 원격 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 날 이후 90 일에 만료됩니다.

#### 5. 기간 및 갱신 옵션

##### 5.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 주문서에 명시된 바와 같이, 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 귀하가 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜는 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. 귀하는 IBM 또는 귀하의 IBM 비즈니스 파트너에게 연락하여 해당 기간 동안 귀하의 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. IBM 은 상향 조정된 사용 레벨을 주문서를 통해 확정합니다.

##### 5.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

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

###### 5.2.1 자동 갱신

주문서에서 자동 갱신으로 명시되어 있는 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 라이선스 증서에 명시된 최초 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

###### 5.2.2 연속적 청구

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

###### 5.2.3 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 귀하는 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

## 6. 기술 지원

등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

**전화 및 이메일 지원의 정기 운영 시간은 다음과 같습니다.**

월요일 - 금요일(공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 11:00(미 동부 표준시)

**업무 시간 외 지원:**

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

지원 핫라인: 1-877-432-4300(미국)

이메일: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

지원 웹 포털: <https://support.ibmcloud.com>

심각도(Severity)	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 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 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

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스 오퍼링에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되어 있을 수 있습니다. 귀하는 클라우드 서비스 기간에 귀하의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함되어 있으면 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성하고 본 권한에 따라 그러한 2 차적 저작물을 사용할 수 있는 권리가 귀하에게 추가로 부여됩니다. 인에이블링 소프트웨어는 SLA(있는 경우)에 의거하여 클라우드 서비스의 구성요소로 제공되며 관련 라이선스 계약이 적용됩니다.

## 8. 추가 정보

### 8.1 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 귀하가 클라우드 서비스의 혜택을 제공받는 것으로 식별한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 귀하가 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.

### 8.2 개인 건강 정보

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

### 8.3 쿠키

귀하는 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 귀하(귀하의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 소통을 맞추기 위한 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 관련 법률을 준수하면서, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.