

IBM SmartCloud Control Desk(SaaS)

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조항(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조항")과 IBM 이용 약관 – 일반 조항(이하 "일반 조항") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

이용 약관은 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)에 추가되며 이용 약관과 함께 완전한 계약을 구성합니다. 일반 조항과 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 상충하는 경우에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 우선하여 적용됩니다.

고객은 최초 이용 약관에 동의해야 IBM SaaS를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다. 또한 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 제공된 후 "동의" 단추를 클릭함으로써 귀하는 일반 조항에 동의하게 됩니다.

귀하가 고객 대신 이용 약관에 동의하는 경우 귀하는 고객에게 이용 약관이 적용되도록 할 수 있는 모든 권한이 귀하에게 있음을 진술하고 보증합니다. 귀하가 이용 약관에 동의하지 않거나 그러한 권한이 없으면 IBM SaaS의 일부로 제공된 기능을 어떠한 방식으로든 사용하거나 참여하지 마십시오.

제1 부 – IBM 조항

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM SmartCloud Control Desk(SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk(SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk(SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

2. 과금 체계

IBM SaaS 오퍼링은 다음 과금 체계에 따라 판매됩니다.

- a. 허가된 사용자(Authorized User)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 데이터베이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 허가된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. 동시 사용자(Concurrent User)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 IBM SaaS에 액세스하는 개인입니다. IBM SaaS에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 상관 없이 해당 개인은 단일한 동시 사용자로 계수됩니다. 고객은 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 데이터베이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS에 액세스하는 각 동시 사용자에게 대해 권한을 취득해야 합니다.
- c. 인스턴스(Instance)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 IBM SaaS의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

3.1 청구 옵션

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다. IBM SaaS 서비스 요금의 청구 옵션은 다음과 같습니다.

- a. 전체 약정금 선불
- b. 매월(후불)
- c. 매분기(선불)
- d. 매년(선불)

선택한 청구 옵션은 라이선스 증서나 거래서류에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 연간 등록료와 청구 주기 횟수에 따릅니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요금입니다. 월 분할 요금은 IBM이 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 고객에게 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

3.3 추가 요금

IBM SaaS의 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에서 지정한 권한을 초과한 경우 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요금에 따라 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 계정 작성 및 액세스

IBM SaaS 사용자가 계정(이하 "계정")을 등록하면 IBM은 IBM SaaS 사용자에게 계정 ID와 비밀번호를 제공할 수 있습니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. 고객은 계정 등록이나 IBM SaaS 사용을 목적으로 제공하는 개인 정보를 수정하거나 계정 정보에서 삭제하도록 언제든지 요청할 수 있으며 이에 따라 이러한 개인 정보는 수정되거나 삭제됩니다. 단, 개인 정보를 삭제할 경우 IBM SaaS에 액세스하지 못할 수 있습니다.

고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS를 사용하는 자를 관리하는지 확인할 책임이 있습니다.

5. 등록(Subscription) 기간 갱신

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 자동 갱신으로 지정한 경우, 고객은 계약의 조항에 따라 만료일 이전에 갱신하기 위한 서면 허가(예: 주문 양식, 주문 리더, 구매주문서)를 통해 만료되는 IBM SaaS 등록(Subscription) 기간을 갱신할 수 있습니다.

만료일 이전에 IBM이 그러한 허가를 수신하지 못한 경우, 만료일 이전에 IBM이 고객으로부터 직접 또는 고객의 리셀러를 통해 고객이 갱신을 원하지 않는다는 고객의 서면 통지를 수신하지 않으면, 만료되는 IBM SaaS 등록(Subscription) 기간은 1년 기간 또는 원래 계약 기간과 동일한 기간만큼 자동 갱신됩니다. 또한 고객은 그러한 갱신 대금 청구에 대해 지불할 것을 동의합니다.

5.2 연속적 청구

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 대금청구가 등록(Subscription) 기간 종료 이후에도 계속 되는 것으로 지정한 경우, 고객은 계속해서 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 기준에 따라 IBM SaaS의 사용 대금이 청구됩니다.

IBM SaaS 이용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 IBM SaaS의 취소요를 요청하는 90일전의 서면 통지를 IBM에 제공해야 합니다. IBM SaaS에 대한 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 고객 직접 갱신

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 등록 종료로 지정한 경우, IBM SaaS 오퍼링은 최초 등록 기간 종료 시에 갱신되지 않습니다. 초기 등록 기간이 경과한 후에도 IBM SaaS를 이용하기 원하는 경우 고객은 IBM SaaS에 대한 신규 등록을 취득해야 합니다. IBM SaaS 신규 등록을 취득하고자 하는 경우에는 IBM 판매 담당자나 고객의 리셀러에게 문의하십시오.

6. 기술 지원

등록 기간에는 IBM SaaS에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

이메일 지원 & SaaS 지원 포털 운영 시간은 다음과 같습니다.

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

지원 핫라인 1-855-221-1166 (미국)

이메일 support@ibmserviceengage.com

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향 서비스 다운 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 영향 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

7.1 비프로덕션 제한사항

"비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 IBM SaaS의 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여 내부 비프로덕션 활동 용도에 한해 해당 IBM SaaS를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 IBM SaaS의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

고객은 IBM SaaS의 비프로덕션 인스턴스에 대한 권한을 취득하기 위해 IBM SmartCloud Control Desk(SaaS)에 대한 권한을 취득해야 합니다.

IBM SmartCloud Control Desk(SaaS) Non-Production 인스턴스에는 고가용성이나 프로덕션 인스턴스에서 제공하는 동일한 빈도의 백업은 포함되지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30명을 초과할 수 없습니다.

각 IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On 권한을 구입할 때마다 하나의 IBM SmartCloud Control Desk - (SaaS) Non Production 인스턴스 크기가 확장되어 추가로 30명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있습니다. 고객이 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On을 구입하여 IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production 인스턴스에 용량을 추가하더라도 나중에 다른 IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production 인스턴스에 해당 추가 용량을 재지정할 수 없습니다.

7.1 Step Up 제한사항

SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers(이하 "Step-up SaaS") 오퍼링을 사용하기 위해서 고객은 연관된 IBM 프로그램에 대한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. Step-up SaaS와 연관된 IBM 프로그램은 IBM SmartCloud Control Desk입니다. Step-up SaaS에 대한 고객의 권한은 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

고객이 Step-up SaaS를 취득하는 경우 Step-up SaaS 권한과 함께 on-premise 설치 환경에서 동일한 연관된 IBM 프로그램 라이선스 권한을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, 고객이 연관된 IBM 프로그램에 대한 23부의 허가된 사용자(Authorized User) 권한을 보유하고 있고 10부의 Step-up SaaS 허가된 사용자 권한을 구입하는 경우 10명의 Step-up SaaS 허가된 사용자만 IBM SaaS 환경에 액세스할 수 있으며 더 이상은 설치된 on-premise 소프트웨어를 사용할 수 없습니다. 그리고 13부의 허가된 사용자 권한은 on-premise 환경에서 계속해서 사용할 수 있습니다.

Step-up SaaS에는 연관된 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 연관된 IBM 프로그램에 대한 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support를 이미 취득했음을 보증합니다. Step-up SaaS의 등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step-up SaaS 권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 유효한 Subscription and Support를 유지해야 합니다. 연관된 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support가 종료되면 Step-Up SaaS의 사용 권한은 종료됩니다.

7.2 제3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS에서 링크되거나 액세스 가능한 제3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 고객과 제3자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM은 해당 제3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

제2 부- 국가별 조항

다음 조항이 제 1 부의 해당 조항을 대체하거나 수정합니다. 본 수정사항에서 변경되지 않은 제 1 부의 기타 조항은 수정되지 않고 존속됩니다. 제 2 부는 이용 약관에 대한 수정사항이며 다음과 같이 구성됩니다.

- 북남미 국가 수정사항
- 아시아 태평양 국가 수정사항, 그리고
- 유럽, 중동 및 아프리카 국가 수정사항

북남미 국가 수정사항

벨리즈, 코스타리카, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 아이티, 온두라스, 과테말라, 니카라과, 파나마

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

아르헨티나, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 멕시코, 페루, 우루과이, 베네수엘라

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

브라질

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

미국

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

아시아 태평양 국가 수정사항

방글라데시, 부탄, 네팔

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

유럽, 중동, 아프리카(EMEA) 국가 수정사항

바레인, 쿠웨이트, 오만, 카타르, 사우디아라비아, 아랍에미리트

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

부록 A

IBM SmartCloud Control Desk(SaaS)는 다음 프로세스를 포함하거나 지원하는 서비스 관리 솔루션입니다.

- a. 지식 관리
- b. 서비스 자산 및 구성 관리
- c. 서비스 카탈로그 관리
- d. 변경 관리
- e. 릴리스 및 배치 관리
- f. 사고 관리
- g. 금융 관리
- h. 서비스 레벨 관리
- i. 문제점 관리
- j. 요청 이행

또한 IBM SmartCloud Control Desk(SaaS)는 기본 콘텐츠 포괄 보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹과 함께 제공되며, 특정 시스템에 대한 통합을 가능하게 하고, 애플리케이션 구성을 지원하고 보고서 정의를 사용자 정의할 수 있는 도구를 제공합니다.