

IBM Cognos Territory and Quota Management

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.

조항이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다.

이용 약관에는 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)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

2. 과금 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. 액세스(Access)는 IBM SaaS 취득 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스는 IBM SaaS 를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 규정된 측정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용하기 위하여 반드시 액세스 권한을 취득하여야 합니다.
- b. 허가된 사용자(Authorized User)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 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 SaaS 의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. 적격 참여자(Eligible Participant)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. IBM SaaS 에서 관리하거나 추적하는 서비스 제공 프로그램에 참여할 수 있는 각 개인이나 법인을 적격 참여자라고 합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 가 관리하거나 추적한 모든 적격 참여자를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. 인스턴스(Instance)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- e. MRL(Million Record Lines)은 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 레코드란 통화 상해 레코드, 청구서, 계획서, 구매 주문서, 견적서, 영수증, 반환증, 판매 주문서, 스케줄, 출하서를

포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS 로 관리하는 실제 또는 전자적 문서를 의미하는 데이터입니다. 레코드 라인(Record Lines)이란 IBM SaaS 를 사용하여 처리한 레코드 내의 라인 품목입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리한 전체 레코드 라인의 수를 포괄할 수 있는 충분한 MRL(Million Record Line) 권한을 취득해야 합니다.

- f. 레거시 수령인(Legacy Payee) 및 레거시 계약(Legacy Contract)은 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 레거시 요금 체계는 IBM 이 더 이상 활발히 마케팅하지 않는 유형입니다. 단, IBM 의 임의재량에 따라 IBM 은 레거시 권한 유형에 의거해서 특정 IBM SaaS 버전(이하 "레거시 SaaS")을 사용하는 고객의 기존 권한을 확장하는 데 동의할 수 있습니다. 레거시 과금 체계 유형에 의거하여 취득된 IBM SaaS 오퍼링은 라이선스 증서에서 IBM SaaS 이름에 "레거시"라고 표시됩니다. 레거시 SaaS 의 사용에는 고객이 최초 레거시 SaaS 사용권 취득을 위해 근거한 계약(이하 "레거시 계약")의 과금 체계 조항이 적용됩니다. 어떠한 경우에도 레거시 계약의 조항은 라이선스 증서에서 지정한 용량을 초과하여 레거시 SaaS 를 사용할 수 있는 추가적인 권한을 고객에게 부여하도록 해석되지 않으며 지정된 레거시 SaaS 과금 체계 조항 외의 다른 조항은 IBM SaaS 오퍼링의 사용에 적용되지 않습니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

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

3.2 추가 요금

청구 주기 동안 고객의 실제 사용량이 고객의 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 비율에 따라 초과분에 대한 대금이 월별로 청구됩니다.

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

4.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90 일 이전에 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 등록 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS 의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

등록(Subscription) 기간 동안, <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 에서 또는 IBM 에서 제공하는 후속 URL 에서 명시된 바와 같이 IBM SaaS 에 대해 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

6.1 기본 오퍼링

각 IBM SaaS 에는 하나의 프로덕션 인스턴스, 하나의 비 프로덕션 인스턴스 및 최대 3년 간의 데이터 히스토리가 포함됩니다.

6.2 고객 기업집단 외부 사용자

IBM SaaS 의 목적상, 고객은 기업집단 외부의 사용자에게 액세스를 제공할 수 있습니다. 이러한 사용자는 IBM SaaS 사용자 간주되며 적절한 권한이 부여됩니다. IBM SaaS 사용자가 본 조항을 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다.

6.3 사용자 역할

활성 수령인(Active Payee)은 직접 또는 간접적으로 현재 고객에게 관련되어 있는 적격 참여자이며, 크레딧, 트랜잭션을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 모듈 프로세스의 결과물을 정산 및/또는 수령할 목적으로 IBM SaaS 에 의해 관리되거나 추적됩니다.

비활성 수령인(Inactive Payee)은 직접 또는 간접적으로 현재 고객에게 관련되어 있지는 않지만 IBM SaaS 가 계속 관리하거나 추적하는 적격 참여자입니다.

6.4 비프로덕션 제한사항

"비프로덕션"으로 지정된 IBM SaaS 의 경우, 해당 IBM SaaS 는 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 의 추가 기능 또는 확장 기능 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 비프로덕션 활동의 일부로만 사용될 수 있습니다.

6.5 Data History Premium

고객에게 Data History Premium 에 대한 권한이 있는 경우 IBM SaaS 에는 최대 7년 간의 데이터 히스토리가 포함됩니다.

6.6 준수 관리 프로그램

고객은 법률, 규정 또는 관례에 기초한 준수 의무를 이행할 수 있도록 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS 에서 제공한 지침이나 사용 권장사항, 안내사항은 법적 자문이나 회계 또는 기타 전문적인 의견은 아니며, 법적 자문이나 전문가의 의견은 고객이 직접 얻어야 합니다. 고객 및 고객의 활동, 애플리케이션 및 시스템이 관련 법률, 규정 및 관례를 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM SaaS 를 사용한다고 해서 법률, 규정, 표준 또는 관례에 대한 준수가 보증되지는 않습니다.

6.7 제 3 자 사이트 및 제 3 자 서비스

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

6.8 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS 의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 1 차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

부록 A

IBM Cognos Territory and Quota Management(이하 "IBM SaaS")는 지역 규칙 및 크레딧 평가를 통해 판매 트랜잭션에 대해 어떤 수취인 및/또는 지역이 크레딧을 받을 것인지를 판별하는 프로세스를 자동화합니다. 또한 IBM SaaS 는 판매 기반 할당량의 입력 및 분배를 관리하는 기능도 포함하고 있습니다. IBM SaaS 전체가 웹 기반인 솔루션으로, 웹 브라우저를 통해 모든 사용자가 크레딧 규칙, 조직 계층 설정 및 보고서 생성 및 할당량 관리 프로세스 등의 모든 기능에 접근할 수 있습니다.

본 SLA(Service Level Agreement)는 다음 IBM SaaS 에 해당합니다.

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM 은 본 SLA 를 다음 조건에 따라 고객에게 제공합니다. 귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA 의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 본 SLA 가 귀하에 대한 보증이 되지 않는 것을 동의합니다.

1. 용어 정의

- a. "허가된 담당자"는 IBM 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- b. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "계약 월"은 해당 월 1 일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, 서비스 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- e. "고객"은 IBM 으로부터 직접 서비스를 신청하는 법인으로서, IBM 과의 서비스 계약에 따른 지불 의무를 포함하여 어떠한 중대한 의무도 불이행 상태가 아니어야 합니다.
- f. "중지 시간(Downtime)"은 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스의 모든 부문을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 명확하게 하자면, 해당 권한을 가진 임의의 사용자가 서비스의 일부라도 사용할 수 있는 경우에는 "중지 시간"이 아닙니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 계획된 시스템 중지 시간.
 - 불가항력.
 - 고객 또는 제 3 자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제.
 - 고객, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
 - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3 자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

- h. "불가항력"은 IBM 이 합리적으로 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 중단을 의미합니다.
- j. "서비스"란 본 SLA 의 1 페이지에서 명시한 바와 같이 본 SLA 가 적용되는 서비스 IBM SaaS 오퍼링을 의미합니다. 본 SLA 는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.
- k. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면, 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라, IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 서비스에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대해 필요한 모든 세부 정보(이벤트가 최초로 발생한 시간 등)를 제출하고 IBM 을 지원하여 심각도 1 지원 티켓에 필요한 수준으로 이벤트를 진단하고 해결합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 해당 티켓을 로그해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 영업일 3 일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합리적인 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.

IBM 은 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 측정합니다. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표에 따라 각 계약 월 동안의 총 가용성에 대해 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

번들 서비스(패키지된 개별 서비스 및 단일 결합 가격으로 함께 판매된 서비스)의 경우 가용성 크레딧은 번들 서비스의 단일 결합 월별 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 서비스의 월별 등록 사용료를 기준으로 하지 않습니다. 귀하는 계약 월에서 번들로 된 하나의 개별 서비스와 관련해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 계약 월에서 번들로 된 둘 이상의 서비스에 대해 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

엔터프라이즈 소프트웨어 및 서비스 옵션(ESSO), 소프트웨어 및 서비스 특별 옵션(SSSO) 또는 오픈 인프라스트럭처 오퍼링(OIO) 관계의 일부로 서비스를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 유효한 서비스의 당시 시점에 공개된 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 하여 계산됩니다. 귀하는 가용성 크레딧의 1/3 을 제공받을 수 있습니다.

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

IBM 은 IBM 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.

본 SLA 에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

3. 서비스 레벨

계약 월 동안 서비스 가용성

가용률	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
95.0% 미만	10%

"가용률"은 (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 산출하며, 그 결과는 퍼센티지로 표시합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 476 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 476 분 중지 시간 = 42,724 분 <hr/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	---------------------------------------

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임

지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.