

IBM Kenexa Learn

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.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. 과금 체계

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

- a. 액세스(Access)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스는 IBM SaaS 를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용하기 위해 반드시 단일 액세스 권한을 취득해야 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 내에서 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 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Set-Up)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

3.2 On Demand

On-Demand 옵션의 요금은 거래서류에 명시된 비율에 따라 고객이 On-Demand 옵션을 주문한 달에 청구됩니다.

3.3 초과분

측정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 기간 및 갱신 옵션

4.1 기간

IBM SaaS 의 기간은 고객이 거래서류에 지정된 IBM SaaS 부분에 대해 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 고객에게 통지한 날부터 시작됩니다. IBM SaaS 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜, 기간 갱신 여부 또는 기간 갱신 방법은 라이선스 증서나 거래서류에 명시됩니다. 고객은 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 IBM SaaS 의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. IBM 은 상향 조정된 사용 레벨을 거래서류에 명시합니다.

4.2 IBM SaaS 기간 갱신 옵션

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

4.2.1 자동 갱신

거래서류에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 거래서류에 지정된 기간 만료일보다 최소 90 일 이전에 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 를 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.

4.2.2 연속적 청구

거래서류에서 연속적 청구로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 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.

4.2.3 직접 갱신

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

5. 기술 지원

등록(Subscription) 기간 동안 IBM SaaS 오퍼링과 인에이블링 소프트웨어에 대한 베이스라인 고객 지원이 제공됩니다. 제공되는 기술 지원과 고객 지원에 대한 자세한 내용은 다음에 설명되어 있습니다.

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

6.1 Safe Harbor 인증

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한

정보를 보거나 IBM 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 규범 데이터 권리

다른 조항에도 불구하고, 규범의 연구, 분석 및 보고 목적에 한해서 IBM 은 본 이용 약관에 따라 IBM 에 제공된 고객의 콘텐츠를 익명의 집합적 형식으로 보관하고 사용할 수 있습니다(즉, 고객을 기밀 정보의 출처로 식별할 수 없으며 개별 직원 및/또는 신청자를 확인할 수 있는 개인 식별 가능 정보는 삭제됩니다). 본 조항의 규정은 거래가 해지되거나 만료된 후에도 존속됩니다.

6.3 고객 데이터 반환 또는 삭제

이용 약관 또는 본 계약이 해지되거나 만료된 후 고객이 서면으로 요청하는 경우 IBM 은 IBM SaaS 에 제공된 모든 개인 데이터를 데이터 백업 및 보관 정책에 따라 삭제하거나 고객에게 반환합니다.

6.4 데이터 수집

고객은 IBM 이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자와의 상호작용을 조정하도록 구성된 사용 통계 및 정보를 수집하면서 개인 식별 가능 정보를 수집할 수 있다는 것에 동의합니다. 법률의 요구에 따라 고객은 이러한 모든 행위를 위해 사용자에게 통지하여 사용자의 동의를 얻었습니다.

부록 A

IBM Kenexa Learn on Cloud 는 고객이 학습 콘텐츠를 개발, 제공 및 추적할 수 있는 플랫폼입니다. 고객은 아래 세 가지의 IBM Kenexa Learn on Cloud 제품 중 하나 또는 그 조합을 주문할 수 있습니다.

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 는 다중 모드 전달의 협업 환경에서 재사용 가능한 콘텐츠를 개발하고, 검색, 클라이언트 기반 메타데이터, 동적 분류, 오브젝트 추적 및 보고 기능을 통해 콘텐츠를 관리하고 재사용하며, 외부 또는 레거시 콘텐츠를 반입, 태그 지정, 추적 및 관리하고, 단일 소싱 용도로 콘텐츠를 작성할 수 있는 저작 기능을 제공합니다.

2. LCMS Premier on Cloud Author 의 주문 가능한 기능 옵션

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

AICC 표준 또는 지원되는 기타 방법을 사용하여 LCMS 에서 e-learning 을 직접 전달할 수 있도록 합니다. 콘텐츠는 전달 시 학습자와 매체의 필요에 맞게 동적으로 형식화됩니다.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud 는 영어로 제공됩니다. 이 기능은 제공된 언어 외에 기능에 대한 언어팩을 추가로 제공합니다.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

포함된 표준 지원 보고서 외에 추가 보고서를 제공합니다.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

지정된 형식의 Word 또는 PowerPoint 파일을 가져오는 추가 맵핑 파일을 제공합니다.

3. IBM Kenexa LMS on Cloud

강의실, 온라인 및 모바일 강의를 지원하여 교과 과정을 관리, 문서화, 추적, 보고 및 전달하는 구성 가능한 학습 관리 시스템입니다. 보안 환경에서 소셜 소프트웨어 기능을 사용하고 통합하여 동료 및 전문가간의 상호적 학습을 지원합니다.

4. LMS on Cloud 의 주문 가능한 기능 옵션

IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

고객의 HR 정보 시스템에서 LMS 사용자를 동기화합니다.

IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud 는 영어로 제공됩니다. 이 기능은 제공된 언어 외에 기능에 대한 언어팩을 추가로 제공합니다.

IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

히스토리 데이터를 LMS 로 가져올 수 있습니다. 히스토리 데이터는 반드시 Excel 스프레드시트로 제공해야 합니다.

IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

LDAP 프로토콜을 사용하여 제 3 자 디렉토리 서버와 LMS 를 통합합니다.

IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

포함된 표준 지원 보고서 외에 추가 보고서를 제공합니다.

IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

LMS 를 사용하여 eCommerce 와 연결합니다.

5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

다양한 유형의 디바이스 독립적 모바일 콘텐츠 사용을 개발, 제공 및 분석하여 다양한 통신, 모바일 학습 및 성능 지원 시나리오를 충족하는 모바일 학습 솔루션입니다. 콘텐츠를 개발한 후 모바일 디바이스와 태블릿에 콘텐츠를 배치하는 기능을 제공합니다.

부록 B

IBM Kenexa Learn on Cloud

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 크레딧 또는 서비스에 대한 등록 대금 청구의 향후 청구서에 대한 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 일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 서비스 기간 동안의 각 월을 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. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 계획된 시스템 중지 시간.
 - (2) IBM 의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단 등).
 - (3) 고객 또는 제 3 자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제.
 - (4) 고객, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
 - (5) 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- h. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 중단을 의미합니다.
- i. "서비스"는 본 SLA 가 적용되는 IBM Kenexa 서비스를 의미합니다. 본 SLA 는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.
- j. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 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. 이벤트에 관한 모든 필요한 세부 정보를 제공하고 심각도 1 지원 티켓에 필요한 범위까지 이벤트에 대한 진단 및 해결을 위해 IBM 을 적절히 지원해야 합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 그러한 티켓을 로그해야 합니다.
- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 영업일 3 일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

- c. 귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.
- d. IBM 은 내부적으로 각 계약 월 중의 총 중지 시간을 측정하고 보고합니다. 각 유효한 배상 청구에 대해 IBM 은 각 계약 월 동안 총 중지 시간을 근거로 가장 높게 적용할 수 있는 가용성 크레디트를 작용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레디트를 제공하지 않습니다.
- e. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 귀하가 IBM 에 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.
- f. 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.
- g. 본 SLA 에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레디트는 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

3. 계약 월 동안 서비스 레벨 – 서비스 가용성

달성한 서비스 레벨 (계약 월 동안)	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 서비스 청구서의 %)
93.0% – 99.2%	5%
93% 미만	10%

"달성한 서비스 레벨" 백분율은 (a) 계약 월의 총 시간(분)에서 계획된 시스템 중지 시간(분)을 뺀 값에서 (b) 계약 월의 스케줄되지 않은 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)에서 계획된 시스템 중지 시간(분)을 뺀 값으로 나누어 산출하며, 그 결과는 퍼센티지로 표시합니다.

4. 제외

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

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 스테이징, 재해 복구 또는 QA 를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.
- 지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.