

## 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 SaaS를 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 Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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 SaaS는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. 액세스(Access)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스는 IBM SaaS를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS를 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, 데이터베이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 허가된 사용자에 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.
- c. 적격 참여자(Eligible Participant)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. IBM SaaS에서 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 SaaS의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 설치(Set-Up)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.2 On Demand

On-Demand 옵션의 요금은 거래서류에 명시된 요율에 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 SaaS의 기간은 고객이 거래서류에 지정된 IBM SaaS 부분에 대해 액세스 권한을 가진다고 IBM이 고객에게 통지한 날부터 시작됩니다. IBM SaaS 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜, 기간 갱신 여부 또는 기간 갱신 방법은 라이선스 증서나 거래서류에 명시됩니다. 고객은 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 IBM SaaS의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. IBM은 상향 조정된 사용 레벨을 거래서류에 명시합니다.

### 4.2 IBM SaaS 기간 갱신 옵션

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

#### 4.2.1 자동 갱신

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

#### 4.2.2 연속적 청구

거래서류에서 연속적 청구로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 기준에 따라 IBM SaaS의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일의 서면 통지를 IBM이나 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 SaaS가 종료되며 IBM SaaS에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS를 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

IBM은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. – EU Safe Harbor Framework를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 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 IBM은 본 이용 약관에 따라 IBM에 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 IBM은 IBM SaaS에 제공된 모든 개인 데이터를 데이터 백업 및 보관 정책에 따라 삭제하거나 고객에게 반환합니다.

### 6.4 데이터 수집

고객은 IBM이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자외의 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 Cloud는 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

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 및 IBM Kenexa LMS on Cloud 제품에는 초기 구현 서비스가 필요하며 초기 구현 서비스는 별도의 작업명세서(SOW)에 의거하여 제공됩니다.

다음은 Hot Lava Mobile on Cloud의 초기 구현 서비스를 설명합니다.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author는 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 러거시 콘텐츠를 번입, 태그 지정, 추적 및 관리하고, 단일 소싱 용도로 콘텐츠를 작성할 수 있는 저작 기능을 제공합니다.

#### 1.1 LCMS Premier on Cloud Author의 주문 가능한 선택적 기능(초기 구현 서비스 이후 사용 가능)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
AICC 표준 또는 지원되는 기타 방법을 사용하여 LCMS에서 e-learning을 직접 전달할 수 있도록 합니다. 콘텐츠는 전달 시 학습자와 매체의 필요에 맞게 동적으로 형식화됩니다.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
포함된 표준 지원 보고서 외에 추가 보고서를 제공합니다. 보고서는 표준 데이터베이스에 저장된 데이터로 제한되며 표준 데이터베이스의 수정사항은 포함하지 않습니다.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
특정 고객 요구사항을 지원하는 콘텐츠 저작의 표준사항이 포함된 하나의 추가 템플릿을 제공합니다.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
지정된 형식의 Word 또는 PowerPoint 파일을 가져와서 기본 LCMS 형식으로 변환할 수 있는 하나의 추가 맵핑 파일을 제공합니다.

### 2. 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.

#### 2.1 LMS on Cloud의 주문 가능한 선택적 기능(초기 구현 서비스 이후 사용 가능)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
고객은 현재 HR 정보 시스템의 LMS 사용자를 동기화할 수 있습니다. IBM은 사용자 가져오기의 형식을 제공합니다. 고객은 지정된 형식으로 사용자 가져오기를 제공해야 합니다.  
이 기능의 설치, 구성 및 데이터 검증에 지원하기 위해 최대 8시간의 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import  
히스토리 교육 데이터를 LMS로 가져올 수 있습니다. IBM은 히스토리 데이터 가져오기의 형식을 제공합니다. 고객은 Excel 스프레드시트를 사용하여 지정된 형식으로 히스토리 데이터 가져오기를 제공해야 합니다. 이 기능의 설치, 구성 및 데이터 검증에 지원하기 위해 최대 8시간의 원격 컨설팅 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support  
LDAP 프로토콜을 사용하여 제3자 디렉토리 서버와 LMS를 통합합니다.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report  
포함된 표준 지원 보고서 외에 추가 보고서를 제공합니다. 보고서는 표준 데이터베이스에 저장된 데이터로 제한되며 표준 데이터베이스의 수정사항은 포함하지 않습니다.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

LMS를 사용하여 eCommerce와 연결합니다.

### 3. 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.

Standard Hot Lava Mobile 구현에는 다음 기능의 원격 구성과 설치가 포함됩니다.

- 모바일 디바이스를 통해 전달되는 콘텐츠 저작용 *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* 구성요소 및
- 모바일 콘텐츠 공개, 사용자 액세스 권한 편집, 모바일 콘텐츠 전달 추적용 *Hot Lava Mobile Delivery Engine*.

**부록 B**
**IBM Kenexa Learn on Cloud**

IBM은 본 SLA를 다음 조건에 따라 고객에게 제공합니다. 귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 본 SLA가 귀하에 대한 보증이 되지 않는 것을 동의합니다.

**1. 용어 정의**

- a. "허가된 담당자"는 IBM에 대해, 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- b. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM이 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 SLA에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "계약 월"은 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 서비스 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- e. "고객"은 IBM으로부터 직접 서비스를 신청하는 법인으로서, IBM과의 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 부분을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - (1) 계획된 시스템 중지 시간
  - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단 등).
  - (3) 고객 또는 제3자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - (4) 고객, 제3자 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 SLA가 적용되는 IBM Kenexa 서비스를 의미합니다. 본 SLA는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.
- j. "서비스 레벨"은 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM이 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 IBM을 합리적으로 지원해야 합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24시간 이내에 그러한 티켓을 로그해야 합니다.
- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 영업일 3일 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 IBM에 제공해야 합니다.
- d. IBM은 내부적으로 각 계약 월 중의 총 중지 시간을 측정하고 보고합니다. 각 유효한 배상 청구에 대해 IBM은 각 계약 월 동안 총 중지 시간을 근거로 가장 높게 적용할 수 있는 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- e. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM에 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.
- f. IBM은 IBM의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM의 레코드가 우선하여 적용됩니다.
- g. 본 SLA에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

### 3. 서비스 레벨

#### 계약 월 동안 서비스 가용성

달성한 서비스 레벨 (계약 월 동안)	가용성 크레딧 (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 SLA는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스
- 테스트, 스테이징, 재해 복구 또는 QA를 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.