

IBM Multi-Enterprise Relationship 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/slabd.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 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. 과금 체계

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

a. 엔티티 ID(Entity ID)는 IBM SaaS 취득 시 사용되는 측정 단위입니다. 엔티티 ID 는 고유한 식별자로서 IBM SaaS 환경에서 조항에 따라 고객 ID, 파트너 ID, 공급자 ID, 벤더 ID 또는 EDI ID 등(단, 이에 한하지 않음)으로 언급될 수 있습니다. 귀하의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에 포함된 총 엔티티 ID 의 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 IBM SaaS 의 경우, 엔티티 ID 는 트레이딩 엔티티의 조직 구조와 무관하게 트레이딩 엔티티의 고유한 식별자가 됩니다.

b. 인스턴스(Instance)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 주문서에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

본 오퍼링에 대해 지불하는 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

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

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 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 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지

못하면 등록 기간은 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 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.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 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, <https://support.ibmcloud.com> 또는 IBM에서 제공하는 후속 URL에서 명시된 바와 같이 IBM SaaS에 대해 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

6.1 파생 혜택 사업장

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

6.2 데이터 수집

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 하도급자가 관련 법률을 준수하여 비즈니스를 수행하는 어디서나, 이러한 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확증합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.3 고객 게스트 사용자

고객은 a) IBM SaaS와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, b) 게스트 사용자에게 발생한 대금 또는 c) IBM SaaS에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여(이에 한하지 않음) 고객의 게스트 사용자에게 대해 책임을 집니다. 게스트 사용자는 IBM SaaS에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다.

부록 A

본 IBM SaaS 명세는 고객의 라이선스 증서에서 그 권한을 확인할 수 있고 주문이 가능한 다음 IBM SaaS 오퍼링에 적용됩니다.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management 는 고객의 파트너 커뮤니티 구성 도구, 효율적인 자동 분산 프로세스, 파트너 참여에 대한 모니터링 및 가시성을 제공합니다. 고객은 IBM SaaS 에 액세스하여 데이터를 교환하거나 고객 대신 IBM SaaS 를 사용할 수 있는 권한을 트레이딩 파트너 또는 기타 제 3 자("게스트 사용자")에게 부여할 수 있습니다. 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 IBM SaaS 는 파트너의 참여를 지원하기 위해 고객의 지시에 따라 활동을 확인하고 활동에 참여할 수 있는 기능을 이러한 게스트 사용자에게 제공합니다. 또한 고객이나 고객이 허가한 사용자가 작성, 제공, 업로드 또는 전송한 정보, 소프트웨어 및 데이터에 대한 가시성을 게스트 사용자에게 제공합니다. 특히, IBM SaaS 에는 다음이 포함됩니다.

- a. **파트너 관리**가 고객에게 제공되며, 이를 통해 고객은 IBM SaaS 의 인스턴스에 등록하도록 파트너에게 초대장을 전송하여 IBM SaaS 에 귀하의 파트너를 참여시킬 수 있습니다. 또한 조직, 파트너 관리자 연락처, 파트너 사용자 연락처, 파트너에 지정된 속성, 파트너에 지정된 각 활동의 상태를 포함하여 고객이 각 파트너의 세부사항을 볼 수 있는 파트너 중심 보기도 제공됩니다.
- b. **사용자 관리**는 고객의 각 계층 구조 아래에 위치할 사용자에게 대한 초대를 통해, 고객의 관리자에게는 IBM SaaS 에 다른 사용자를 추가하고, 파트너 관리자에게는 파트너 조직 내의 사용자를 추가할 수 있도록 합니다.
- c. **활동을 통한 참여**는 활동의 작성, 실행 및 모니터링에 사용되는 자율 인터페이스 기능입니다. 활동 정의 단계에서 고객은 활동 디자이너로 활동을 작성하여 고객 파트너가 분산 활동에 참여하는 워크플로우를 설정할 수 있습니다.
- d. **활동 디자이너**는 활동 정의 단계에서 고객이 고객의 특정 비즈니스 요구에 맞게 고객 파트너의 자체 활동 세트를 작성하도록 지원합니다. 활동 디자이너는 파트너에게 제공되는 워크플로우와 사용자 인터페이스의 대화식 그래픽 비주얼 표현을 제공합니다. 활동 디자이너는 다음 구성요소로 이루어집니다.
 - 태스크 플로우 디자이너 – 태스크 플로우를 정의합니다.
 - 대화 상자 플로우 디자이너 – 특정 태스크의 대화 상자 플로우를 정의합니다.
 - 대화 상자 외형 디자이너 – 파트너에게 제공되는 대화 상자를 정의합니다.
- e. **파트너 속성**은 파트너 기반을 조직하고 분할할 수 있도록 작성되어 파트너에게 할당됩니다. 산업, 파트너 규모, 제품, 지역, 기술적 기능 등 고객의 특정 기준에 따라 그룹별로 파트너를 조직할 수 있습니다. 파트너 속성은 활동 참여에 초대할 파트너를 식별하기 위해 활동을 롤아웃하는 경우에도 사용됩니다.
- f. **활동 롤아웃**은 고객 파트너에게 새 활동을 소개하는 데 사용됩니다. 활동 롤아웃 기능을 사용하여 귀하의 활동명을 설정하고 활동에 참여할 파트너 그룹을 선택하고 활동 기간을 결정하고 활동 진행 상황에 따라 파트너에 대한 체크포인트를 설정할 수 있습니다.
- g. **파트너 인터페이스**를 통해 파트너는 셀프 서비스 인터페이스에서 활동에 참여할 수 있게 됩니다. 고객이 활동에 참여하도록 선택하여 새 활동을 통지받은 파트너는 셀프 서비스 인터페이스를 통해 활동 정의 단계에서 고객이 기술한 단계에 따라 활동에 참여할 수 있습니다.
- h. **활동 모니터링**을 통해 고객은 각 파트너의 진행 상황 요약을 종합적으로 제공하는 화면을 통해 활동의 진행 상태를 모니터링할 수 있습니다. 파트너의 워크플로우 성공, 지연, 실패에 대해 종합적으로 확인할 수 있습니다. 파트너가 이미 완료한 단계와 완료할 단계를 실시간으로 확인하여 파트너의 진행 상황에 대한 폭넓은 인사이트를 얻을 수 있습니다. 고객에게 제공되는 활동 진행 상황 보기와 동일한 보기를 파트너에게도 제공합니다.

- i. **활동 승인**이 고객에게 제공되며, 고객은 활동의 다음 단계로 이동하는 데 승인이 필요하도록 지정한 활동의 단계를 검토할 수 있습니다.
- j. **안전하고 유연한 인프라스트럭처**에는 고객의 레코드 시스템과 기타 서비스 및 애플리케이션을 IBM MRM 에 통합할 수 있는 REST API 통합 구성요소가 포함되어 있습니다. 활동의 다양한 지점에서 API 를 추가할 수 있습니다. IBM MRM 에는 활동 디자이너의 일부로 API 구성 옵션이 포함됩니다.
- k. **파일 공유**는 고객과 고객의 파트너가 활동을 완료하기 위해 파일을 업로드하고 공유할 수 있도록 합니다. 고객은 활동 디자이너와 함께 사용되고 클라우드 서비스의 고객 인스턴스를 사용자 정의하는 데도 사용되는 이미지 파일을 업로드할 수 있습니다. 고객과 고객의 파트너에 대한 집합 파일 용량은 750GB 로 제한됩니다.
- l. **테스트 및 개선사항**은 (a) 고객의 IBM SaaS 사용과 관련된 익명의 집합적 요약 데이터를 컴파일 및 분석하고 (b) 컴파일 및 분석 작업을 통한 보고서, 연구, 분석 및 기타 작업 제품("컴파일 데이터")을 준비하며 (c) IBM 제품의 품질을 테스트하고 개선하기 위한 베타적인 용도로 IBM SaaS 환경 내의 비프로덕션 서버에 최대 180 일 동안 고객의 데이터를 복사할 수 있는 옵션을 IBM 에 제공합니다. 컴파일 데이터에 대한 모든 소유권은 IBM 이 보유합니다.

2. 선택적 서비스

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** 오퍼링은 독점적 애플리케이션 및 데이터베이스 처리를 통한 추가 레벨의 데이터 분리 및 가상 LAN 에 따른 구분을 고객에게 제공합니다.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** 오퍼링은 미리 정한 연장된 기간 동안 고객 데이터를 보관할 수 있는 옵션을 고객에게 제공합니다. 데이터 보관 기간은 1 년 단위로 연장될 수 있습니다. 연장된 총 데이터 보관 기간은 고객의 라이선스 증서에 명시된 바에 따라 취득한 선택적 서비스의 인스턴스 수에 따라 다릅니다.

3. IBM SaaS 제한사항

다음은 IBM SaaS 에 포함되지 않습니다.

- a. IBM SaaS 에서 링크되었거나 접속 가능한 제 3 자 웹 사이트(고객이나 IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 에서 링크되었거나 접속 가능한 제 3 자 웹 사이트나 기타 서비스로 콘텐츠를 전송함).
- b. IBM 이 IBM SaaS 에 제공하도록 요구한 고객의 자원(고객의 시스템, 정보, 인력 및 자원에 대한 충분한 접근 권한 포함, 단 이에 한하지 않음) 및 설치 서비스(Set Up Service) 개선을 위한 기타 고객 책임사항의 이행. 이러한 고객의 책임사항은 IBM 에 무료로 제공합니다. IBM 은 설치 서비스와 관련된 고객의 책임사항의 이행이 지연되어 발생한 설치 서비스의 지연이나 장애에 대해 책임을 지지 않습니다.
- c. 고객 보안을 위해 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID 와 비밀번호 정보를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS 를 사용하는 자를 관리하는지 확인할 책임이 있습니다.

부록 B

IBM 은 IBM SaaS 에 대한 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 귀하는 SLA 가 귀하에 대한 보증을 구성하지 않음을 이해합니다.

1. 용어 정의

- a. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, SLA 에 따라 귀하가 IBM 에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- c. "계약 월"은 해당 월 1 일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, IBM SaaS 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- d. "중지 시간"은 IBM SaaS 에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 권한을 가진 모든 사용자가 IBM SaaS 의 모든 부문을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS 를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 유지보수를 위한 스케줄된 가동 중단.
 - IBM 의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단 등).
 - 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3 자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련한 문제.
 - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
 - 귀하가 IBM 에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3 자가 IBM 에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- e. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- f. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 24 시간 이내에 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 세부 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM 에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

계약 당월 동안 IBM SaaS 가용성

가용성 (계약 월 동안)	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	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 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 500 분 중지 시간 = 42,700 분 <hr/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	---------------------------------------

4. 제외

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

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 배상 청구.