

## IBM Cognos Controller on Cloud

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 SaaS를 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 Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

### 2. 과금 체계

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

- a. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **허가된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 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.
- c. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 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 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

#### 3.3 추가 요금

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

#### 3.4 On Demand 요금

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

#### 4. 원격 서비스

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud 원격 서비스에는, 초기 IBM Cognos Controller on Cloud(CCoC) 유스 케이스의 간편한 식별, IBM CCoC 구현의 프로젝트 계획 및 시작을 위한 코칭, IBM CCoC 보고서 작성에 대한 검증된 사례의 코칭, IBM CCoC 유지보수 코칭을 포함하여, 최대 80시간의 코칭과 지원이 포함됩니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 모든 시간을 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 만료됩니다.

#### 5. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

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

##### 5.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시되어 있는 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 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.

##### 5.2 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.

##### 5.3 갱신

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

#### 6. 기술 지원

기술 지원은 등록 기간(Subscription Period) 동안 제공되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다. 그러한 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다.

IBM은 IBM SaaS의 기술 지원 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 이용할 수 있게합니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 7.1 기본 오퍼링

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

### 7.2 사용자 역할

IBM Cognos Controller는 마감, 통합 및 보고 프로세스를 지원하는 금융 통합 소프트웨어입니다. 이 오퍼링을 통해 사용자는 재무 결과를 제공하고 재무 및 관리 보고서를 작성하고 주요 재무 비율과 척도에 대한 전사적 보기를 제공합니다.

IBM Cognos Controller User on Cloud는 시스템을 통합하고 관리하며 시스템에 대해 보고할 수 있습니다.

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

### 7.3 비프로덕션 제한사항

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

### 7.4 최소 요구사항

고객은 최소 25부의 IBM Cognos Controller User on Cloud에 대한 권한이 필요합니다.

### 7.5 준수 관리 프로그램

고객은 법률, 규정 또는 관례에 기초한 준수 의무를 이행할 수 있도록 IBM SaaS를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS에서 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 SaaS를 사용한다고 해서 법률, 규정, 표준 또는 관례에 대한 준수가 보증되지는 않습니다.

### 7.6 제3자 사이트 및 제3자 서비스

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.

### 7.7 금지된 사용

Microsoft는 다음 용도의 사용을 금지합니다.

위험 요소가 높은 용도의 사용 금지: 고객은 IBM SaaS 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 IBM SaaS를 사용할 수 없습니다. 위험 요소가 높은 용도의 사용에는 항공기 또는 기타 대량 수송 수단, 핵 또는 화학 설비, 생명 유지 시스템, 이식형 의료 장치, 자동차 또는 무기류 등(단, 이에 한하지 않음)이 있습니다. 단, 해당 장애가 사망, 개인 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래하지 않는 경우로서, 구성 데이터, 엔지니어링 및/또는 구성 도구, 기타 비제어(non-control)

애플리케이션을 저장하기 위한, 관리 용도로 IBM SaaS를 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능에 대한 직접적 또는 간접적인 책임은 없습니다.

## 7.8 쿠키

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

## 7.9 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 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.

## 부록 A

IBM Cognos Controller는 마감, 통합 및 보고 프로세스를 지원하는 금융 통합 소프트웨어입니다. 이 오퍼링을 통해 사용자는 재무 결과를 제공하고 재무 및 관리 보고서를 작성하고 주요 재무 비율과 척도에 대한 전사적 보고를 제공합니다.

### 1. IBM SaaS는 다음을 포함합니다.

#### 1.1 재해 복구

재난적 이벤트나 IBM의 통제권을 벗어난 원인으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 경우 IBM은 고객이 IBM SaaS의 액세스를 재개할 수 있도록 다음과 같이 작업을 수행합니다.

- IBM은 고객이 14일 이내에 IBM SaaS에 대한 액세스를 재개할 수 있도록 IBM의 데이터 센터 네트워크에 하드웨어, 소프트웨어 및 네트워크 인프라스트럭처를 제공합니다.

복원된 콘텐츠 데이터 세트의 콘텐츠 손실로부터 24시간 내에 아래와 같이 최신 콘텐츠 백업을 통해 환경을 복원합니다.

#### 1.2 콘텐츠 백업

IBM SaaS에는 공유 폴더 공간에 대한 콘텐츠 백업만 포함됩니다. 백업은 현지에서 매일 수행되며, 기본적 위치에서 IBM이 제어할 수 없는 재난 상황이나 원인 발생 시 별도의 데이터 센터에 있는 다른 데이터베이스에 복제됩니다. IBM은 순환 주기(rolling basis)로 백업을 보관합니다. 전체 데이터베이스 백업을 7일마다 수행하고 해당 주 이내의 각 익일에 상대적 차등 백업을 수행합니다. IBM은 최근 7일 간의 매일 차등 백업과 이전 28일 간의 전체 백업을 보관합니다. 새로운 전체 백업이 작성되면 가장 오래된 버전이 삭제됩니다. 백업은 디스크 기반 백업 시스템 저장 시(at rest)와 오프사이트로 전송 시에 암호화됩니다.

### 2. 재해 복구 서비스 및 백업 서비스에 대해 IBM이 책임을 지는 항목

재해 복구 및 콘텐츠 백업 서비스 관련 책임사항에 대한 IBM의 불이행으로 인해 고객에게 손해가 발생한 경우 고객은 IBM으로부터 손해를 배상받을 수 있습니다. IBM에 손해 배상을 청구할 수 있는 원인(중대한 계약 위반, 과실, 허위진술, 기타 계약 또는 불법 행위 배상 청구 포함)에 관계없이 재해 복구 및 콘텐츠 백업 서비스 관련 책임사항에 대한 IBM의 위반으로 인해 발생하는 모든 배상 청구에 대해 IBM이 책임을 지는 총 금액은 본 계약에 명시된 책임 한도에 포함됩니다. IBM이 합법적으로 책임을 져야 하는 신체 상해(사망 포함) 및 부동산과 유체 동산상의 손해에는 손해 배상액 상한이 적용되지 않습니다.

#### 2.1 재해 복구 서비스 및 백업 서비스에 대해 IBM이 책임을 지지 않는 항목

어떠한 경우에도 IBM, IBM 적격 제품 개발자 또는 공급자는 다음 경우에 대해서는 그 발생 가능성을 통지받은 경우에도 책임을 지지 않습니다.

- a. 특별 손해, 부수 손해, 징벌적 손해, 간접 손해 또는 경제적인 결과적 손해 또는
- b. 기대했던 이익, 영업 기회, 매출, 영업권 또는 비용 절감이 실행되지 못함으로 인해 발생하는 손해.

### 3. 추가 조항

일반 조항에 명시된 상반되는 조항에도 불구하고 해당 IBM SaaS는 개인 급여 정보를 저장하고 수신하는 용도로 사용됩니다.

## 부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 본 SLA가 고객에 대한 보증을 구성하지 않는다는 것을 인정합니다.

### 1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 계약 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **중지 시간** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
  - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
  - 고객 또는 제3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - 고객이 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
  - 고객이나 고객을 대신한 제3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

### 2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 IBM SaaS 사용에 영향을 준 것을 고객이 처음으로 인식한 시간으로부터 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 3 영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 중지 시간으로 인해 최초로 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM에게 1차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50% 할인이 제공된 IBM SaaS에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 고객이 IBM에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

### 3. 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
95.0% 미만	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 476분

계약 월 30일 동안 총 43,200분 - 중지 시간 476분 = 42,724분 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 계약 월 30일 동안 총 43,200분	= 계약 월 동안 가용성 98.9% 에 대한 가용성 크레딧 2%
---	--

### 4. 제외사항

본 SLA는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA는 다음에 적용되지 않습니다.

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