

IBM Digital Experience 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/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 동의합니다.

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 Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

2. 과금 체계

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

- a. **인스턴스(Instance)** – 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 액세스하고 사용하기 위해 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 설치 및 On-demand 설치 대금 청구

IBM 은 거래서류에 지정한 바와 같이 IBM SaaS 의 초기 프로비저닝 후 설치 요금을 청구합니다. 거래서류에서 지정한 바와 같이 On-demand 설치 요금은 고객이 On-Demand 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다.

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 등록 기간 종료 시 갱신 여부가 고객의 라이선스 증서에 명시됩니다.

4.1 자동 갱신

고객의 라이선스 증서에서 고객의 갱신으로 자동이라고 명시된 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90 일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 만료되는 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 고객의 갱신이 연속적이라고 명시된 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 고객은 고객의 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 90 일 사전 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 고객의 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 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 등록 기간(Subscription Period) 동안 전화, 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud 에 설명되어 있습니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위	해결 시간 목표
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	30 영업분 이내	24x7	4 영업시간 이내
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간	12 영업시간 이내
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간	24 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간	48 영업시간 이내

기술 지원 범위에 속하지 않는 사항

다음 관련 지원은 기술 지원에 포함되지 않습니다.

- 애플리케이션의 설계 및 개발
- 명시된 운영 환경이 아닌 환경에서 고객이 IBM SaaS 를 사용하여 발생한 문제점, 또는
- 고객 또는 제 3 자의 제품 및 서비스에 대한 지원이나 고객 또는 제 3 자의 제품이나 서비스와 함께 IBM SaaS 를 사용하여 발생한 문제점

6. IBM SaaS 오픈링 추가 조항

6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 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 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.2 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS 의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 특정한 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.

6.3 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

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.

6.4 인에이블링 소프트웨어 제한 사용

IBM WebSphere Portal Server(Portal)는 본 IBM SaaS 와 함께 배포되며 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징(Staging), QA(Quality Assurance) 활동 및/또는 공개된 API(application programming interfaces)를 사용하여 본 프로그램에 대한 내부 용도의 추가기능 또는 확장기능 개발 활동을 포함하여(단 이에 한하지 않음) 내부적인 비 프로덕션 활동을 위한 고객의 내부 개발 및 테스트 환경의 일부로만 배치될 수 있습니다. 고객은 고객의 IBM SaaS 에 대한 등록과 별도로 적절한 프로덕션 권한을 취득하지 않고서는 기타 다른 용도를 위해 Portal 의 어떠한 부분도 사용할 권한이 없습니다.

6.5 고객이 제공한 코드 및 테스트

고객이 제공한 코드는 다음 제약 하에 IBM SaaS 에 배치될 수 있습니다.

- 고객이 제공한 코드는 IBM Web Content Manager (WCM) extension API(예: 사용자 정의 워크플로우 활동, 렌더링 플러그인, 텍스트 제공자 및 기타)를 Knowledge Center 웹 사이트(http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita)에 기재된 대로 WCM 내에서 사용하기 위해서만 사용할 수 있습니다.
- VMM(Virtual Machine Manager)는 IBM 이 제공한 사용자 저장소에 대해서만 구성될 수 있습니다. 외부 보안 메커니즘은 지원되는 사용자 보장 기술(assertion techniques)(예: SAML(Security Assertion Markup Language))을 통해서만 구성될 수 있습니다.

고객이 제공한 코드는 배치되기 위해 고객이 PAA(Portal Application Archive) 형식으로 제공하여야 하며, 고객은 서비스에 배치하기 위해 해당 코드를 IBM 에 공급할 수 있는 권리가 있음을 보증해야 합니다.

고객은 프로덕션에 배치하기 전에 하위 등급의 기능 테스트와 성능 테스트를 포함하여, 공급된 코드가 제대로 작동한다는 것을 증명해야 합니다. 또한 고객은 IBM SaaS 에 대해 어떠한 성능 스트레스 테스트도 실행할 수 없습니다.

6.6 콘텐츠 사용

고객은 IBM SaaS 및 지원에서 콘텐츠를 사용하고 제공하고 저장하고 처리하는 데 필요한 모든 허가를 취득해야 할 책임이 있으며, 그것들을 할 수 있는 권리를 IBM 에게 부여합니다.

6.7 IBM Collaboration Solutions Catalog 자산에 대한 지원

IBM 은 고객의 요청 시 IBM SaaS 에 IBM Collaboration Solutions Catalog(IBM Green House 라고도 함, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)에 있는 자산을 설치하고 구성할 수 있습니다.

이러한 모든 자산(Content Template Catalog, Site Builder, Script Portlet 을 포함하나 이에 한하지 않음)에는 IBM Collaboration Solutions Catalog 에 명시된 조건이 적용되며, 고객이 IBM SaaS 에서 이러한 자산을 사용하는 것은 해당 조항의 승인에 해당합니다. IBM 은 IBM SaaS 에서 이러한 자산을 사용하는 것에 대해 상업적으로 합리적인 지원을 제공합니다.

또한 IBM SaaS 업그레이드 시 이러한 자산을 사용하여 작성된 콘텐츠가 제대로 작동할 것이라고 보증하지 않습니다. 해당 업그레이드는 이러한 자산을 사용하여 고객이 생성한 콘텐츠를 수동으로 마이그레이션하지 않고 진행되며, 이러한 마이그레이션에 대한 의무는 고객에게 있습니다.

부록 A

1. IBM SaaS 개요

IBM SaaS 는 고객, 파트너 및 직원을 위한 다중 채널 사이트를 빌드하고 관리하는 매니지드 디지털 경험 플랫폼을 제공합니다. IBM SaaS 에는 포털, 웹 콘텐츠 관리, 신디케이션 및 통합 기능이 포함되어 있습니다.

IBM SaaS 에는 고객 사이트의 소프트웨어 기반 VPN 연결이 포함되어 있어 안전하고 암호화된 운영 환경의 액세스가 가능합니다.

1.1 Setup 및 On-demand 설치 서비스

IBM Digital Experience on Cloud Setup 및 IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup 서비스에는 IBM SaaS 의 원격 컨설팅, 우수 사례, 교육 및 구성이 포함되어 있습니다. 해당 서비스에는 다음 활동이 포함됩니다.

- 기술적 필요 사항 수집 지원
- 사용자 보안, VPN 연결성 & 단일 사인온(sign-on) 구성 지원
- 고객 배치 계획 검토
- 사용 가능한 문서, 교육 및 지원에 대한 자문, 및
- 초기 설정 기간 동안의 고객과 IBM 팀 간의 조정 지원.

2. IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS 기능

이 SaaS 에는 웹 콘텐츠 및 관련 워크플로우를 작성하고 관리하기 위한 IBM WebSphere Portal 및 IBM Web Content Manager 로 구성된 단일 전용 런타임 운영 환경이 포함되어 있습니다.

3. IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS 기능

이 SaaS 에는 전용 프로덕션 런타임 운영 환경과 웹 콘텐츠 및 관련 워크플로우를 작성하고 관리하기 위한 IBM WebSphere Portal 및 IBM Web Content Manager 로 구성된 저작 환경이 포함되어 있습니다.

3.1 고객 성공 관리 서비스

IBM 은 IBM SaaS 에 대한 고객 성공 관리로 구성된 원격 지원 서비스를 주당 최대 4 시간 제공합니다. 이러한 서비스에는 예정되거나 긴급한 유지보수 활동에 대한 알림, 가동 중단에 대한 해결 지원 및 자문 제공, 새 제품 기능과 배치의 우수 사례에 대해 알림, 적절한 경우 다른 IBM 전문가 소개, 서비스에 대한 고객 피드백 수집 및 대체로 등록 기간 동안 고객 지원자 역할 수행이 포함됩니다(단, 이에 한하지 않음).

4. 옵션 기능

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS 의 계산 용량을 인스턴스당 2 개의 가상 CPU 로 확장하기 위해 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity 를 취득할 수 있습니다.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS 의 계산 용량을 인스턴스당 2 개의 가상 CPU 로 확장하기 위해 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity 를 취득할 수 있습니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 협약(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 SLA가 고객에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

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 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객이 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 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 SaaS의 사용에 영향을 주었다고 고객이 처음으로 인식한 때로부터 24시간 이내에 고객이 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 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 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 중지 시간에 의한 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(단일 통합 가격의 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 통합된 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 협약을 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(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.

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

3. IBM SaaS 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS 오퍼링의 가용성은 다음과 같습니다.

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료*의 %)
< 99.50%	2%
<98.00%	5%
<94.50%	10%

계약 월 동안의 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS 오퍼링의 가용성은 다음과 같습니다.

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료*의 %)
< 99.93%	2%
< 98.80%	5%
< 95.00%	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.

예: 계약 월 동안 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS 오퍼링의 총 중지 시간 45 분:

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 45 분 = 43,155 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 가용성 99.90% = 계약 월 동안 가용성 < 99.93%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	--

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

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