

IBM dashDB Enterprise

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.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약 또는 IBM International Passport Advantage Express 계약이 적용되며 이용 약관과 함께 완전한 합의를 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

2. 과금 체계

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

- a. 인스턴스(Instance)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 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 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 고객에게 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

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

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 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 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.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 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 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 다음 두 가지 방법으로 제공됩니다.

5.1 무료 지원

IBM SaaS 의 모든 고객에게 무료 지원(Free Support)이 제공됩니다. 플랫폼에서 제공한 자원을 사용하는 고객은 DeveloperWorks Forum(<https://developer.ibm.com/bluemix>)에 방문하여 IBM SaaS 에 관련된 질문을 게시할 수 있습니다. 해당 포럼에 게시된 질문에 대해 답변이나 문제 해결을 약속하는 서비스 레벨 계약서는 제공되지 않습니다. 무료 지원에는 Support Ticket System 에 접속할 수 있는 권한은 부여되지 않습니다. DeveloperWorks Forum 을 통해 모든 질문사항과 문제점을 해결합니다.

5.2 표준 지원

표준 지원 고객은 IBM Support Ticketing System 에서 티켓을 오픈할 수 있습니다. IBM 전담 지원 팀은 고객이 정의한 초기 심각도에 따라 티켓을 선별합니다.

표준 지원 고객이 오픈한 모든 티켓을 조사하여 근본 원인을 찾습니다. 문제점 해결을 위해 문제점 진단 데이터가 필요한 경우에는 근본 원인 판별에 도움이 되는 로그 및 고객 애플리케이션에 있는 기타 문제점 판별 데이터에 대한 액세스를 승인하도록 고객에게 요청합니다. 해당 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않으면 문제점 해결이 지연될 수 있습니다. 근본 원인을 분석하고 나면 지원 팀은 다음 중 하나의 조치를 수행합니다.

a. 근본 원인이 IBM SaaS 인 경우

티켓이 오픈되고 근본 원인 분석 결과 IBM SaaS 의 결함에 있다고 판단된 경우 고객이 정의한 심각도에 따라 티켓에 주의 상태를 지정합니다.

b. 근본 원인이 제 3 자 서비스인 경우

제 3 자 서비스는 IBM 외부의 벤더가 제공합니다. 제 3 자 서비스는 개별 소프트웨어 법인, 파트너 또는 ISV 가 제공할 수 있습니다. 티켓이 오픈되고 근본 원인 분석 결과 제 3 자 서비스의 결함에 있다고 판단된 경우 IBM 은 결함 수정사항을 제공해야 할 책임이 없습니다.

c. 근본 원인이 오픈 소스 또는 커뮤니티 서비스인 경우

오픈 소스나 커뮤니티 서비스는 IBM 외부의 오픈 소스 커뮤니티가 제공합니다. 티켓이 오픈되고 근본 원인이 커뮤니티 서비스의 결함에 있다고 판단된 경우 IBM 은 해결책을 제공해야 할 책임이 없습니다. 추가로, IBM 은 티켓을 종료하고 지원을 위해 커뮤니티나 포럼으로 고객을 안내합니다.

5.3 기술 지원 상세 정보

지원 운영 시간은 다음과 같습니다.

월요일 - 금요일(미국 공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

업무 시간 외 지원:

업무 시간 외 지원(상기의 정기 운영 시간 외)은 심각도 1 의 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다. 심각도 1 문제점의 경우 고객은 IBM 이 문제점을 진단하는 것을 24X7 기간 동안 지원할 수 있어야 하고, 그렇지 않은 경우에는 해당 문제점이 심각도 2 로 강등됩니다.

지원을 제공받으려면 다음 방법을 이용하십시오.

- dashDB 콘솔에서 도움말 메뉴 아래의 Bluemix Support 링크를 클릭하십시오. 지원 웹 포털로 이동합니다.
- <https://support.ibmcloud.com> 에서 지원 웹 포털에 직접 액세스하십시오.
- 이메일(support@bluemix.net)을 작성하십시오(제목 행에 "5377#ticket" 기입, "ticket"은 티켓 번호임).

고객은 비즈니스 요구에 따라 문제점의 심각도를 정의합니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 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(귀하의 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 정한 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.

부록 A

IBM dashDB Enterprise 는 온라인 분석 애플리케이션 처리의 개발을 지원하는 매니지드 서비스입니다. 해당 서비스는 구조화된 형식으로 사용자 데이터를 저장하는 데이터베이스를 포함합니다. 서비스의 콘솔을 통해 사용자의 필요에 따라 데이터베이스에 액세스하고 모델링할 수 있습니다. 사용자는 서비스 콘솔을 통해 테이블을 작성하고 데이터를 테이블로 로드하고 사용자가 로드한 데이터를 조회할 수 있습니다. 분석 보고서를 개발, 저장 및 공유할 수 있도록 지원하는 도구와 환경이 서비스에 포함되어 있습니다. 해당 서비스에는 온라인 분석 애플리케이션을 작성할 수 있도록 지원하는 샘플과 문서가 포함되어 있습니다.