

## IBM Case Manager 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 전체 계약을 구성합니다.

### 1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

### 2. 과금 체계

본 IBM SaaS 는 거래서류에 명시된 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **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 SaaS 의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 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.
- c. **테라바이트(Terabyte)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 테라바이트 수를 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 추가 요금

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

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

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS의 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 90일 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 1년 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 SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 고객의 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일 사전 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 고객의 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.

## 5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 등록 기간(Subscription Period) 동안 그리고 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일과 지원 포털을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다.

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.	1 시간 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
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 6. IBM SaaS 오픈링 추가 조항

### 6.1 외부 사용자 액세스

IBM Case Manager External은 "외부 사용자(External User)"에 의한 IBM SaaS 사용을 지원합니다. 외부 사용자(External User)란 어떠한 방법, 어떠한 형태로든, 직접적으로 또는 간접적으로(예를 들면, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) IBM SaaS에 액세스할 수 있는 권한을 고객이 제공한 고유한 개인으로 고객을 대신하여 업무를 수행하거나 고객으로부터 지불받거나 고객에게 채용되지 않은 개인을 의미합니다. 고객이 채용하거나 고객으로부터 지불받지만, 그러한 관계의 범위 내에서 IBM SaaS에 액세스하지 않는 개인은 외부 사용자가 될 수 있습니다. 외부 사용자의 권한은 해당 외부 사용자에게 고유하며 공유할 수 없고 영구적으로 권한을 이전하는 경우가 아니면 다른 개인에게 재지정할 수 없습니다.

고객은 a) IBM SaaS와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) IBM SaaS에 대한 외부 사용자의 오용을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 이러한 외부 사용자에 대해 책임을 집니다.

### 6.2 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS에 링크되거나 가용케된 제 3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공하며 단, 이러한 상호 작동은 고객과 제 3자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM은 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

### 6.3 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 상호작용을 조정할 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 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

### 6.4 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 특정한 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 Case Manager for Cloud(IBM SaaS)는 관리되는 클라우드 환경에서 케이스 결과물을 개선하기 위해 콘텐츠, 절차, 지식 작업자를 통합하도록 설계되었습니다.

### 1. 서비스 개요

IBM Case Manager on Cloud 는 다음을 제공합니다.

- 고급 케이스 관리 애플리케이션에 액세스하기 위한 IBM Content Navigator.
- 지식 작업자나 비즈니스 분석가가 다음을 수행할 수 있도록 하는 Content-centric Case Management:
  - Case Builder 를 사용하여 새 케이스 솔루션을 빠르고 쉽게 설계하고 테스트.
  - 제공된 OOTB 샘플 솔루션 템플릿 사용.
  - 케이스 특성, 사용자 역할, 받은 편지함, 문서 유형, 페이지 및 데이터 비주얼 레이아웃을 작성하고 유지 관리.
  - Case Manager Builder 환경 내에서 더 쉽게 개발할 수 있게 하는 내장된 비즈니스 규칙 활용.
  - 케이스 작업 및 기본 워크플로우 작성.
  - Case Client 런타임을 사용하여 Case Builder 에서 작성된 솔루션 표시.
  - 제공된 Content Navigator 기반 UI 에 액세스.
  - 케이스 관리자에게 액세스하여 솔루션을 배치하고 관리.
  - 케이스에 대한 현재 및 과거 기록을 제공하는 Case Monitor 및 Case Analyzer.
  - 솔루션 확장을 위해 케이스 및 콘텐츠가 제공된 API 에 액세스.
  - 활성 콘텐츠 및 케이스 워크플로우 관리를 제공하기 위해 전체 Case Foundation 에 대한 제한 없는 사용이 가능한 액세스.
  - 전체 FileNet Content Manager 및 그것의 ECM 저장소에 대한 제한 없는 사용에 대한 액세스.
- 고가용성을 위해 이중 데이터 센터를 통해 프로비저닝되는 안전한 싱글 테넌트 인프라스트럭처 (single tenant infrastructure).
- 보조 장소에 프로덕션 데이터 복제, 재해 복구 지원.
- 고가용성을 위해 이중 데이터 센터를 통해 프로비저닝되는 안전한 싱글 테넌트 사설 인프라스트럭처 (single tenant private infrastructure).
- 24x7 프로덕션 환경 모니터링

### 2. 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링 권한, 스토리지 권한 및 사용자 권한에 대한 등록을 구입해야 합니다.

#### 2.1 기본 서비스 오퍼링 권한

각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 사용자 정의 애플리케이션을 개발하고 테스트하는 용도만을 위한 개발 환경도 포함됩니다. 이 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

##### 2.1.1 Case Manager Department

이 IBM SaaS 는 소규모의 조직이나 부서를 지원하도록 설계되었습니다. 고객은 아래 정의된 한도 내에서 최적의 IBM SaaS 성능을 경험할 것입니다.

- 연간 최대 300,000 건의 신규 케이스에 대해 작업
- 일일 최대 20,000 개 Case Artifact 문서 수집 및 저장

- 일일 무려 1,000 건의 케이스를 동시에 최대 300 명의 지식 작업자가 작업하고 완료

### 2.1.2 Case Manager Division

이 IBM SaaS 는 중간 규모의 조직을 지원하도록 설계되었습니다. 고객은 아래 정의된 한도 내에서 최적의 IBM SaaS 성능을 경험할 것입니다.

- 연간 최대 1,500,000 건의 신규 케이스에 대한 작업
- 일일 최대 100,000 개 Case Artifact 문서 입수 및 저장
- 일일 무려 5,000 건의 케이스를 동시에 최대 2,000 명의 지식 작업자가 작업하고 완료

### 2.1.3 Case Manager Enterprise

이 IBM SaaS 는 대규모의 조직을 지원하도록 설계됩니다. 고객은 아래 정의된 한도 내에서 최적의 IBM SaaS 성능을 경험할 것입니다.

- 연간 최대 3,000,000 건의 신규 케이스에 대한 작업
- 일일 최대 200,000 개 Case Artifact 문서 입수 및 저장
- 일일 무려 10,000 건의 케이스를 동시에 5,000 명의 지식 작업자가 작업하고 완료

## 2.2 스토리지 권한

고객은 선택한 인스턴스에 대해 구성할 수 있는 적합한 양의 Case Manager 스토리지를 구입해야 합니다.

## 2.3 사용자 권한

고객은 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 제공된 고유한 각 허가된 사용자(Authorized User)에 대해 Case Manager 권한을 취득해야 합니다.

## 3. 선택적 권한

### 3.1 Case Manager External

고객은 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 제공된 고유한 각 외부 사용자(External User)에 대해 Case Manager External 권한을 취득할 수 있습니다.

### 3.2 Case Manager Development Environment

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입할 수 있습니다. Case Manager 개발 환경은 개발 및 테스트 목적의 용도만 갖고 있습니다. 이 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- 개발 환경에서는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- 개발 환경에는 500GB 의 스토리지가 포함됩니다. 스토리지가 추가로 필요한 경우 고객은 Case Manager 스토리지 권한을 추가로 구입할 수 있습니다.

## 4. 비즈니스 연속성

IBM SaaS 는 아래 정의된 비즈니스 연속성 목표를 지원하도록 구성됩니다. 비즈니스 연속성 목표는 기본 컴퓨팅 지점에서 재해가 발생한 후 합리적으로 짧은 기간 이내에 적은 데이터 손실로 조직의 중요 비즈니스 기능을 운영 가능 상태로 복구를 확실하게 하게되는 것을 돕습니다. 기본 컴퓨팅 지점의 사고가 보조 장소의 대체작동(failover)을 보증하는 것으로 판단이 되면 IBM 은 아래 복구 목표를 지원하는 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다.

비즈니스 연속성 목표	
복구 지점 목표	4 시간
복구 시간 목표	연속 4 시간

## 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 SLA가 귀하에게 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 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** – 고객에게 사용 권한이 부여된 IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 이용 불가능한 기간의 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
  - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
  - (3) 고객이 IBM SaaS와 함께 사용하는 콘텐츠, 설비, 애플리케이션, 또는 제 3자의 소프트웨어, 하드웨어 또는 기타 기술의 문제점
  - (4) 고객이 필수 시스템 구성과 지원되는 플랫폼을 준수하지 않거나 고객 시스템 관리, 명령 또는 프로그래밍의 오류.
  - (5) 고객이 야기한 보안 위반 행위나 고객이 수행한 보안 테스트, 또는
  - (6) 고객이 IBM에게 제공하거나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
  - (7) 근본 원인 분석에서 고객의 중대한 행위나 부작위로 인해 발생하였다고 보여주는 오류.
- 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. 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.

- e. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 고객이 IBM 에게 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 50%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 %)
99.0% 미만	5%
97.0% 미만	10%
95% 미만	25%
90% 미만	50%

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 440 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 440 분 = 42,760 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 98.98%에 대해 가용성 크레딧 5%
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

### 4. 제외사항

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

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