

IBM Case Manager on Cloud

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 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 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Case Manager Bronze 2.0
- IBM Case Manager Silver 2.0
- IBM Case Manager Gold 2.0
- IBM Case Manager Platinum 2.0
- IBM Case Manager Storage Add-On 2.0
- IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0
- IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

2. 청구 체계

본 IBM SaaS 는 거래서류에 명시된 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 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 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **테라바이트(Terabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 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.

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일과 지원 포털을 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.

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

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
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 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 외부 사용자 액세스

고객은 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 고객은 a) IBM SaaS 와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) IBM SaaS 에 대한 외부 사용자들의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 이러한 외부 사용자들에 대한 책임이 있습니다.

6.2 가상사설망(VPN)

고객은 IBM SaaS 의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN 에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

6.3 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 로 링크되거나 IBM SaaS 를 통해 사용하게 되는 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. 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 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 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 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.5 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 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 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.
- 보안 가상 프라이빗 인프라스트럭처
- 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제
- 최대 4TB 의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)
- 24x7 프로덕션 환경 모니터링, 전송 및 저장 중 데이터 암호화, 바이러스 스캐닝, 침입 감지/침투 테스트 서비스, 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업그레이드(별도로 견적된 사용자 정의 구성 또는 extensions 에 필요한 활동 또는 데이터 마이그레이션 서비스).
- Active Directory 통합

포함 옵션: (Microsoft Active Directory 또는 IBM Tivoli Directory Server)

 - 사내 구축형 고객 LDAP 에 다시 복제하는 IBM SaaS LDAP Server 인증:
 - 고객 도메인의 IBM SaaS 에서 (읽기 전용) 도메인 제어기 제공.
 - 고객은 클라우드 환경에 대한 전체 최종 사용자 액세스를 관리(그룹, ID, 액세스).
 - 고객에 대한 전체 관리 권한
 - 고객이 사용자를 관리하는 IBM SaaS LDAP 서버(고객 도메인에 없음) 인증.
 - 인증용 사내 구축형 고객 도메인 제어기에 대한 지정:
 - 발생 가능한 성능 영향
 - 세션 주기에 대한 인증

별도로 견적된 기타 구성(예: LDAP 파일 디렉토리에서 IBM SaaS 로의 LDAP 파일 디렉토리에 대한 수동 또는 스크립트 인용, SAML, MS Federation Services 등을 포함한 연합 옵션).

사용자 정의 솔루션 구현, 구성 및 통합 서비스는 작업명세서에 의거해서 추가 요금을 지불하여 사용할 수 있습니다.

2. 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링에 대한 등록을 구입해야 합니다.

2.1 기본 서비스 오퍼링 권한

각 기본 오퍼링은 아래 설명된 대로 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 수용능력 설명은 고객이 의도한 워크로드에 적합한 구성을 선택하는 것을 돕는 가이드라인을 제시할 목적을 갖고 있으며, 실제 결과는 사용 방법에 따라 다를 수 있습니다.

2.1.1 IBM Case Manager Bronze 2.0

- Bronze 구성은 연간 최대 30,000 건의 신규 케이스를 지원하는 데 제공됩니다. 이 배치 유형은 일반적으로 일일 최대 500 부의 케이스 아티팩트 문서의 유입 및 저장을 지원하고 일일 200 건의 케이스를 동시에 작업하여 완료하는 최대 50 명의 지식 작업자를 지원합니다.
- Bronze 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 스토리지 권한을 별도로 구입할 수 있습니다.

2.1.2 IBM Case Manager Silver 2.0

- Silver 구성은 연간 최대 300,000 건의 신규 케이스를 지원하는 데 제공됩니다. 이 배치 유형은 일반적으로 일일 최대 20,000 부의 케이스 아티팩트 문서의 유입 및 저장을 지원하고 일일 1,000 건의 케이스를 동시에 작업하여 완료하는 최대 250 명의 지식 작업자를 지원합니다.
- Silver 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 스토리지 권한을 별도로 구입할 수 있습니다.

2.1.3 IBM Case Manager Gold 2.0

- Gold 구성은 연간 최대 750,000 건의 신규 케이스를 지원하는 데 제공됩니다. 이 배치 유형은 일반적으로 일일 최대 50,000 부의 케이스 아티팩트 문서의 유입 및 저장을 지원하고 일일 2,500 건의 케이스를 동시에 작업하여 완료하는 최대 1,000 명의 지식 작업자를 지원합니다.
- Gold 구성은 3TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 스토리지 권한을 별도로 구입할 수 있습니다.

2.1.4 IBM Case Manager Platinum 2.0

- Platinum 구성은 연간 최대 3,000,000 건의 신규 케이스를 지원하는 데 제공됩니다. 이 배치 유형은 일반적으로 일일 최대 200,000 부의 케이스 아티팩트 문서의 유입 및 저장을 지원하고 일일 1,000 건의 케이스를 동시에 작업하여 완료하는 최대 5,000 명의 지식 작업자를 지원합니다.
- Platinum 구성은 5TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 스토리지 권한을 별도로 구입할 수 있습니다.

3. 선택적 권한

3.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

선택한 구성에 포함된 TB 스토리지를 초과한 경우 고객은 권한을 추가로 구입해야 합니다.

3.2 IBM Case Manager Non-Production Environment 2.0

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입할 수 있습니다. 이 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- a. 비프로덕션 환경 구성의 크기는 Bronze 구성과 동일합니다.
- b. 비프로덕션 환경에서는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.

3.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

고객은 선택한 가상 프라이빗 환경을 싱글 테넌트 프라이빗 인프라스트럭처로 업그레이드할 수 있습니다. 최대 20TB의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)이 포함됩니다.

4. 데이터 분류

이 솔루션의 데이터 분류 기본 방법은 데이터를 클라이언트별로 분류하는 것입니다. IBM은, 고객이 의도한 워크로드에 대해 요청한 경우 다른 규제 요건에 대응하기 위하여 고객과 협력하며 이는 솔루션 아키텍처와 서비스 요금에 영향을 줄 수 있습니다. FIPS 1402 레벨 1 준수 전체 디스크 암호화를 사용하여 모든 데이터를 보호합니다.

5. 비즈니스 연속성

IBM SaaS는 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 장소에 대한 오류 복구를 보장하는 것으로 판단이 되면 IBM은 아래 복구 목표를 지원하여 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다.

비즈니스 연속성 목표	
복구 지정 목표	4 시간
복구 시간 목표	<ul style="list-style-type: none">● 보조적 동급 기본 서비스(Base Service) 권한을 구입한 경우, 연속 4 시간.● 보조적 동급 기본 서비스 권한을 구입하지 않은 경우에는 최소 연속 24 시간.

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 중지 시간 440 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 440 분 = 42,760 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	---------------------------------------