

## IBM Emptoris Contract Management 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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

### 2. 과금 체계

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

- a. **허가된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 허가된 사용자는 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 부여된 고유한 개인입니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서에 명시된 측정 기간 동안 어떠한 수단과 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 오퍼링에 액세스하는 개별적인 허가된 사용자에게 대한 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 허가된 사용자를 위한 권리는 해당 허가된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 허가된 사용자 권리를 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- b. **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.

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

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 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 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 사용 가능할 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 IBM 이 귀하에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 전화, 이메일, 온라인 포럼 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.

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.

다음 심각도에 따라 IBM SaaS 의 지원 티켓을 추적합니다.

심각도	심각도 정의
1	<p>심각한 업무 영향/서비스 다운 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 프로덕션 인스턴스에서 제품을 사용할 수 없거나 제품을 사용하여 적절하게 업무를 계속할 수 없는 경우</li> <li>● 제품 보안이 손상된 경우</li> <li>● 데이터 손상이 발생한 경우.</li> <li>● 공급자와 구매자가 입찰을 접수할 수 없는 경우(UI 및 반입을 통해).</li> <li>● 사용자가 계약서 작성, 계약서 조항 사용, 계약서 승인 및 계약서 이행을 수행할 수 없는 경우.</li> <li>● 고객의 AP/GL 피드가 회피 방법 없이는 청구 대금 지급 기능에 영향을 주는 예상 결과나 파일을 생성하지 않는 경우.</li> </ul>
2	<p>상당한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 중요 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우.</li> <li>● 작동이 생산성에 심각한 악영향을 미치는 경우.</li> <li>● 사용자가 이벤트 초대를 수신하지 못하는 경우.</li> <li>● 계약 승인 워크플로우 및 규칙 기능이 오작동하는 경우.</li> <li>● 주문서가 벤더에 제대로 전송되지 않는 경우.</li> <li>● 청구서 리더가 작동하지 않는 경우.</li> <li>● 청구서 승인 워크플로우가 설계대로 기능하지 않는 경우.</li> <li>● 청구서가 설계대로 할당되지 않는 경우.</li> </ul>
3	<p>사소한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 대체 솔루션을 사용할 수 있지만 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우.</li> <li>● 비핵심 기능을 사용할 수 없고 대체 솔루션이 없는 경우.</li> <li>● 이벤트에서 항목에 문서를 첨부할 수 없는 경우.</li> <li>● 알림 템플릿 형식화가 올바르지 않은 경우.</li> <li>● 비중요 소프트웨어 기능이 예상치 못한 결과를 생성하는 경우.</li> </ul>

심각도	심각도 정의
4	최소 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: ● 제품 정보 요청 ● 제품 문서 설명 ● 이벤트 반출 방법 ● 보고 작업 일정 관리 방법

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 6.1 제 3 자 사이트 및 제 3 자 서비스

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 오퍼링에 링크되거나 액세스가 가능하게 된 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공하며 단, 이러한 상호 작동은 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.

### 6.2 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. – EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보 또는 IBM 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 데이터

#### 6.3.1 수집

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.

#### 6.3.2 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조항이 적용됩니다.

고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 호주, 벨라루스, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 아일랜드, 네델란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM 이 IBM SaaS 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM 의 US-Swiss Safe Harbor Frameworks 가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조항 제외)에 준하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조항(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조항에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

### 6.4 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.

## 6.5 IBM SaaS 콘텐츠

프로덕션 인스턴스에 대한 백업이 매일 수행되며 비프로덕션 인스턴스에 대한 백업은 매주 수행됩니다. IBM은 프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 90일 기간 동안 그리고 비프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 7일 동안 고객 데이터의 백업 사본을 보관합니다. 백업은 IBM SaaS 복원을 위한 기타 작업 및 재해 복구의 목적으로만 IBM에 의해 유지 관리되며 고객이 IBM SaaS에서 삭제한 데이터를 복구하는 용도를 위한 것이 아닙니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 IBM SaaS 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM은 삭제된 데이터를 복구할 수 없고 복구해야 할 책임도 없다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

IBM SaaS를 해지하기 전에 고객은 제공된 IBM SaaS의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 작업명세서(SOW) 하에 제공될 수 있습니다. IBM SaaS 해지 후 30일 이내에 고객의 요청을 수신한 경우 IBM은 기본 애플리케이션 형식의 고객 콘텐츠의 전자적 사본을 파기하거나 고객에게 반환합니다. 콘텐츠 파기 확인서나 콘텐츠 사본 요청은 기술 지원 팀에 문의하여 요청할 수 있습니다.

## 6.6 다운타임

IBM SaaS의 예정된 유지보수 다운타임 시기에 대해서는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다. 고객 지원을 통해 고객에게 통지함으로써 사전에 다운타임을 추가로 스케줄링할 수 있습니다. 다운타임 동안 IBM SaaS는 계획된 유지보수 유형에 따라 이용이 가능하거나 불가능할 수 있습니다. 해당 창의 다운타임은 SLA 크레딧 계산에 포함되지 않습니다. IBM은 예정하지 않은 다운타임을 긴급 상황에서 실행할 수 있는 권리를 보유합니다.

## 6.7 추가 서비스

### 6.7.1 애플리케이션 업그레이드

IBM은 스케줄링 가능성에 따라, 상호 합의된 시간에 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에서 소프트웨어 업그레이드를 설치하고 구성합니다.

IBM은 IBM SaaS의 일부로 제공된 해당 IBM 프로그램 버전에 대한 지원이 종료되기 12개월 전에 통지를 제공합니다. IBM은 지원 종료일 이전에 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 각 IBM SaaS 인스턴스를 마이그레이션하기 위해 고객과 협력합니다. 마이그레이션 비용은 고객이 부담합니다. 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 마이그레이션하는 것이 통지 기간 내에 완료되지 못한 경우, 오직 IBM 또는 IBM 하도급자만으로 인한 지연의 결과인 경우를 제외하고, IBM은 고객에게 30일의 서면 통지를 제공한 후 본 계약을 해지할 수 있습니다.

### 6.7.2 데이터베이스 새로 고침

IBM은 구입한 각 비프로덕션 시스템에 대해 분기당 한 번씩 프로덕션 데이터베이스 콘텐츠를 고객의 비프로덕션 인스턴스에 복제합니다. 새로 고침 서비스는 스케줄링 가능성에 따라 상호 합의된 시간에 수행합니다.

## 6.8 고객이 제공한 인증서

고객의 고유한 인터넷 URL(uniform resource locator)을 사용할 것을 고객이 구체적으로 요청하지 않는 한, IBM SaaS는 IBM이 제공한 인터넷 URL을 사용하도록 구성됩니다. 고객이 고유한 인터넷 URL을 IBM SaaS에서 사용하는 경우 URL 및 필수 인증서의 갱신에 대한 모든 책임, 유지보수 및 비용은 고객이 부담합니다. 고객은 고객의 IBM SaaS 프로비저닝을 완료하기 전에 필수 인증과 설정 정보를 IBM에 제공해야 합니다.

## 6.9 재해 복구

중대한 시스템 중단이 발생한 경우 고객의 비프로덕션 인스턴스 중 하나에 고객의 프로덕션 데이터를 복원하여 재해 복구를 수행하며 재해 복구는 고객이 최소 하나의 비프로덕션 인스턴스를 구입한 경우에만 사용이 가능합니다. 재해 복구 기능은 프로덕션 인스턴스에서만 사용할 수 있습니다. IBM은 프로덕션 인스턴스에 대해 72시간의 복구 시간 목표와 24시간의 복구 지정 목표에 따라 고객의 서비스를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다.

## 6.10 누적적 권한 요구사항

고객은 IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 및 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 의 IBM SaaS 사용자를 포괄할 수 있는 충분한 허가된 사용자(Authorized User) 권한과 인스턴스 권한을 모두 취득해야 합니다.

## 6.11 비필수 권한

관리 사용자(Administrative User)는 IBM SaaS 오퍼링에 포함되어 있습니다. 고객은 IBM SaaS 의 관리 사용자에 대한 허가된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다.

관리 사용자는 조항 템플릿, 계약서 템플릿, 인터뷰 디자인, 승인 규칙, 통지 템플릿, 라인 정의, 용어 정의, 조직, 데이터 소스, 그룹, 역할, 워크플로우, 카테고리 및 마스터 공급자 레코드를 작성하고 관리할 수 있습니다.

관리 사용자가 비관리 활동을 수행하려면 별도의 권한이 필요합니다.

외부 사용자(고객과 관계를 맺은 외부 제 3 자와 관련된 사용자)는 IBM SaaS 오퍼링에 대한 액세스 권한을 제공받을 수 있으며 게스트 사용자로 간주됩니다. 고객은 IBM SaaS 의 관리 사용자에 대해 허가된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다. 고객은 a) IBM SaaS 와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, b) 게스트 사용자에게 발생한 대금 또는 c) IBM SaaS 에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여(이에 한하지 않음) 게스트 사용자에 대해 책임을 집니다.

## 부록 A

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 는 고객이 체결된 계약 문서를 저장할 수 있는 저장소를 제공합니다.

### 1. IBM SaaS 기능(features)

거래서류에 의거하여 고객은 아래에 자세하게 설명된 기능(features)을 제공받습니다. 기본 기능(Base Feature)은 다음을 가능하게 합니다.

- 계약서를 업로드하면 제품에서 적합한 메타 데이터(즉, 계약 조항)와 계약서를 연계합니다.
- 데이터를 검색하고 보고하여 필요에 따라 관심 있는 계약서를 찾을 수 있습니다.
- 적절한 조치를 취할 수 있도록 계약서 만기 등 다가오는 이벤트에 대한 경보를 수신합니다.

고객은 고급 기능(Advanced Feature)를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 계약을 협상합니다.
- 계약 체결 후 의무사항을 추적합니다.
- 체결된 계약을 수정합니다.
- 계약서 템플릿 및 조항 템플릿을 사용하여 표준사항을 준수하는지 확인합니다.
- 셀프 서비스 마법사를 사용하여 초보 사용자가 계약서를 작성할 수 있도록 안내하는 쉬운 방법을 제공합니다.
- 더 복잡한 계약서 속성을 포착하고 이에 대해 협업합니다. 예를 들어, 계약서에서 표로 나타난 정보를 행 정의를 사용하여 추적할 수 있습니다.
- 계약 승인을 관리하고 효과적인 협업을 위한 임시 검토가 이용 가능합니다.
- 웹 서비스를 사용하여 다른 시스템과 통합합니다.

### 2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 를 사용하여 고객은 다음과 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다.

- 고객과의 판매 계약서
- 제품 및 서비스 조달, 렌트 및 리스 계약과 같은 조달 계약서
- 여하한 당사자와의 NDA(기밀유지협약)도 관리할 수 있습니다.

IBM SaaS 에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

### 3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud 를 사용하여 고객은 제품 및 서비스 조달, 렌트 및 리스 계약과 같은 조달 관련 계약서를 관리할 수 있습니다. NDA 등, 조달 기능을 지원하는 연관 계약서도 관리할 수 있습니다. IBM SaaS 에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

### 4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud 를 사용하여 고객은 판매 계약서 및 고객과의 NDA 등, 고객에 대한 판매와 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다. 이 IBM SaaS 에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

## 5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 를 사용하여 고객은 제품 및 서비스 조달, 렌트 및 리스 계약과 같은 조달 관련 계약서를 관리할 수 있습니다. NDA 등, 조달 기능을 지원하는 연관 계약서도 관리할 수 있습니다. 이 IBM SaaS 에서 고객은 모든 기본 기능(Base Features)을 사용할 수 있습니다.

## 6. IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 를 사용하여 고객은 판매 계약서 및 고객과의 NDA 등, 고객에 대한 판매와 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다. 이 IBM SaaS 에서 고객은 모든 기본 기능(Base Features)을 사용할 수 있습니다.

## 7. IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 를 사용하여 고객은 상업 금융(commercial banking) 또는 도매 금융(wholesale banking) 계약과 관련된 계약서 및 기타 문서를 관리할 수 있습니다. IBM SaaS 에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

## 8. 옵션 기능

### 8.1.1 읽기 전용(Read Only) 오퍼링

이 카테고리에는 다음 오퍼링이 포함됩니다.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Read Only 사용자는 저장소를 액세스 및 검색하고 보고서를 확인하고 승인자(approver) 또는 라우터(router)로 워크플로우에 참여하고 평가를 수신 및 응답하며 할당된 태스크의 상태를 수신 및 업데이트하고 위험 경보를 수신하는 권한이 허용됩니다. Read Only 사용자는 마법사 기능을 사용하여 계약서도 작성할 수 있습니다(예를 들어, Salesforce.com 과 같이 외부 애플리케이션에서 마법사를 시작한 경우).

### 8.1.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

이 옵션을 통해 고객은 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 인스턴스에서 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다. 고객은 이 옵션을 구입하기 위해서는 현행 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 등록(Subscription)을 갖고 있어야 합니다.

### 8.1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

이 옵션을 통해 고객은 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 인스턴스에서 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다. 고객은 이 옵션을 구입하기 위해서는 현행 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 등록(Subscription)을 갖고 있어야 합니다.

### 8.1.4 비 프로덕션 환경(Non-Production Environment) 오퍼링

이 카테고리에는 다음 오퍼링이 포함됩니다.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

이들 오퍼링은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 오퍼링의 추가

기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라이언트의 비프로덕션 활동의 일부로 사용될 수 있습니다. 고객은 특정 계약서 유형에 대한 비 프로덕션 활동이 필요한 경우, 구입한 각 프로덕션 인스턴스에 대해 별도의 Non-Production Environment 를 구입해야 합니다.



## 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 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 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(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. 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	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 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대해 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 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.