

IBM Operational Decision 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. 청구 체계

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

- a. **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.
- b. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 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.

4. 계정 생성 및 액세스

고객에게 계정이 제공되면 IBM 은 IBM SaaS 사용자에게 계정 ID 와 비밀번호를 제공합니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID 와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS 를 사용하는 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

5. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 사용등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

5.1 자동 갱신

고객의 라이선스 증서에서 고객의 갱신으로 자동이라고 명시된 경우 고객은 라이선스 증서에 명시된 만료일보다 최소 90 일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 만료되는 IBM SaaS 사용등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가

만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료되는 사용등록 기간은 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 사용등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

5.2 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 사전 90일 사전 서면 통지를 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 갱신

라이선스 증서에서 고객의 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS가 종료되며 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스(접근) 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 사용등록 기간에 대한 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 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 Handbook에 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 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	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

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

7.1 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 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.

7.2 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.

7.3 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 SaaS 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.

7.4 벤치마킹

고객은 다음 각 사항을 모두 준수하는 경우에 한해 제 3 자에게 본 IBM SaaS 또는 그 하위 구성요소의 벤치마크 테스트 결과를 공개할 수 있습니다. (A) 벤치마크 테스트에 사용한 일체의 방법론(하드웨어 및 소프트웨어 설정, 설치 절차 및 구성 파일 등)을 공개적으로 공표하고 (B) IBM 또는 IBM 제품을 제공하는 제 3 자(이하 "제 3 자")로부터 구할 수 있는 적용 가능한 IBM SaaS 의 최신 업데이트, 패치 및 수정판을 사용하는 명시된 운영 환경에서 IBM SaaS 를 실행하여 벤치마크 테스트를 수행하고, 그리고 (C) 본 프로그램의 문서 및 본 프로그램의 IBM 지원 웹 사이트에서 제공하는 모든 성능 조정 및 "Best Practices" 지침을 따르는 경우. 고객이 IBM SaaS 에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표하는 경우에는 고객과 IBM 또는 제 3 자 간의 어떠한 계약에도 불구하고, IBM 또는 제 3 자가 위에서 언급한 (A), (B), (C)의 요구사항에 따라 고객의 제품을 테스트하는 경우에 한해 IBM 및 제 3 자는 고객의 제품에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표할 수 있습니다.

7.5 액셀러레이터(Accelerators) 및 샘플 자료(Sample Materials)

IBM SaaS 에는 소스 코드 양식의 일부 구성요소("소스 구성요소"(Source Components))와 샘플 자료에 해당하는 기타 자료가 포함될 수 있습니다. 고객은 내부적인 용도로만 소스 구성요소와 샘플 자료를 복사하고 수정할 수 있습니다. 단, 고객은 소스 구성요소나 샘플 자료에 포함된 저작권 정보나 표시는 변경하거나 삭제할 수 없습니다. IBM 은 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이, 소스 구성요소와 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현 상태대로" 제공합니다.

부록 A

1. IBM SaaS 개요 및 기능

IBM SaaS 는 자주 발생하는 반복 가능한 규칙 기반 비즈니스 의사결정을 캡처, 자동화 및 관리하는 협업의 역할 기반 의사결정 관리 플랫폼을 제공합니다. IBM SaaS 에는 프로덕션 용도로 의사결정 서비스를 개발, 테스트 및 배치하는 도구와 환경이 포함됩니다.

IBM SaaS 오퍼링은 세 가지 크기의 구성으로 제공됩니다. 각 인스턴스는 시간당 평균 비즈니스 의사결정 측면에서 표현된 지정 성능 레벨로 구성됩니다.

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 운영 환경

IBM SaaS 에는 전용 개발, 테스트 및 프로덕션 환경이 포함됩니다.

1.2 인에이블링 소프트웨어 및 액세스

IBM SaaS 에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Rule Designer

1.3 디자이너 도구 액세스

고객은 IBM SaaS 운영 환경에서 인에이블링 소프트웨어인 IBM Rule Designer 를 액세스하고 다운로드하여 비즈니스 규칙 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 고객 데스크탑 시스템에서 실행되며 IBM SaaS 에 원격으로 연결합니다.

1.4 계정 관리자

IBM SaaS 는 운영 환경에 액세스하는 계정 관리자 사용자 로그인과 비밀번호를 고객에게 제공합니다. 계정 관리자는 운영 환경에 대한 IBM SaaS 사용자의 액세스를 관리하고 IBM SaaS 사용자 역할을 지정하고 삭제할 수 있습니다. 계정 관리자는 관리자 권한이 부여된 IBM SaaS 사용자를 추가로 지정할 수 있습니다.

1.5 IBM SaaS 홈페이지

IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 홈페이지를 통해서 해당 사용자 역할에 정의된 IBM SaaS 운영 환경 기능에 액세스할 수 있습니다.

1.6 사용자 관리 페이지

계정 관리자는 사용자 관리 페이지에서 신규 사용자를 생성 및 삭제하고 역할을 지정할 수 있습니다. IBM SaaS 사용자는 사용자 관리 페이지에 액세스하여 개인 사용자 정보를 관리합니다. IBM SaaS 사용자에게는 특정 역할이 정의된 IBM SaaS 기능에 액세스할 수 있는 하나 또는 하나 이상의 역할이 지정될 수 있습니다.

1.7 이메일 알림

IBM SaaS 에는 IBM SaaS 액세스, 역할 지정 및 비밀번호 변경사항을 IBM SaaS 사용자에게 통지하는 알림 기능이 포함됩니다. 알림 기능을 통해 IBM SaaS 상태 및 일정 변경도 관리자에게 통지합니다.

1.8 매일 자동 온라인 백업

IBM SaaS 는 필요에 따라 IBM SaaS 의 자동 복구를 위한 매일 백업을 실행합니다.

1.9 고객 콘텐츠 내보내기

고객은 IBM SaaS 에서 고객의 IBM SaaS 콘텐츠를 저장 목적으로 내보낼 수 있습니다. 내보내는 콘텐츠가 저장되는 위치는 고객이 선택하며 비용도 고객이 부담합니다.

1.10 자동 모니터링 및 복구

IBM SaaS 는 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 서비스의 가용성을 모니터링하고 복구를 실행합니다.

2. IBM SaaS 옵션 기능

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 서비스에는 최대 5 명의 개발자("구독자 담당자")를 위한 온라인 ODC 포털을 통한 원격 액세스가 포함됩니다. 구독자 담당자는 지식 라이브러리 논문, 솔루션 액셀러레이터 및 자산에 대한 24/7 액세스 권한과 ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더 및 SME(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유합니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 ODM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 서비스에는 최대 10 명의 개발자("구독자 담당자")를 위한 온라인 ODC 포털을 통한 원격 액세스가 포함됩니다. 구독자 담당자는 사용등록 기간 동안 지식 라이브러리 논문, 솔루션 액셀러레이터 및 자산에 대한 24/7 액세스 권한과 ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더 및 SME(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유합니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 ODM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다.

구독자 담당자는 사용등록 월당 최대 24 시간으로서 한정된 시작 시점과 종료 시점 사이에서 작업 산출물(work product) 인도물에 대한 상호 합의된 지원을 위해 IBM ODC 을 활용할 수 있습니다. 작업 산출물 인도물에는 특정 패턴 예제 또는 프로덕션 레디(production ready) 솔루션 코드에 대한 지원이 포함될 수 있습니다. 구독자 담당자는 IBM ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더와의 주간 상황 콜에도 참여합니다. 사용등록한 월당 24 시간 이상이 소요되는 작업 산출물 인도물에 대한 지원의 경우, IBM 은 고객과 별도의 서면 계약을 통해 그러한 지원 제공에 동의할 수 있습니다.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

이 IBM SaaS 는 해당 오퍼링에 포함된 수의 ODC Professional 개발자 또는 Enterprise 개발자를 위한 추가 개발자 액세스 권한의 구입 옵션을 제공합니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

● IBM Operational Decision Manager on Cloud

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(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 약정 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **약정 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. **Downtime** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 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 IBM SaaS 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 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 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 약정 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 계약을 이행하는 데 있어 IBM에게 1차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 약정

월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.

- f. 어떠한 경우에도 여하한 약정 월에 대해 제공되는 총 가용성 크레디트는 고객이 IBM SaaS 에 대해 IBM 에 지급한 연간 대금의 1/12 을 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

백분율로 표시된 가용성은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월 동안 총 Downtime 60 분

약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 60 분 = 43,140 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 약정 월 동안 달성한 서비스 레벨 99.86%에 대해 가용성 크레디트 5%
--	--

4. 제외

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, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.