

## 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 완전한 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 액세스하고 사용하기 위해 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. 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.

## 6. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 이메일 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. 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 Handbook 에 설명되어 있습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 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

### 6.1 유지보수

IBM 은 이메일을 통해 IBM SaaS 의 모든 버전, 릴리스 및 업데이트에 대해 고객에게 알리며, 고객과 이러한 업데이트의 시행을 조율하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 그러나 고객은 IBM 이 모든 릴리스 및/또는 업데이트가 GA(generally available)된 날로부터 45 일 이내에 IBM SaaS 에 대한 모든 릴리스 및 소프트웨어 업데이트를 배포할 것이라는 점을 인정하며 이에 동의합니다. 고객은 해당 45 일 윈도우 내에 해당되지 않는 특정 날짜나 시간을 IBM 에 제공할 수 있으며 IBM 은 해당 시간을 중심으로 업데이트 스케줄을 조정하고자 합니다. IBM Support 사이트의 세부적인 시스템 요구사항에 명시된 대로, 고객은 IBM SaaS 와 함께 사용되는 on-premise 라이선스가 호환 가능한 레벨로 유지되고 있는지 확인해야 할 책임이 있습니다.

## 7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 7.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 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, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 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 SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

## 7.3 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS로 링크되거나 IBM SaaS를 통해 사용하게 되는 제 3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다. IBM은 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

## 7.4 벤치마킹

고객은 다음 각 사항을 모두 준수하는 경우에 한해 제 3자에게 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 3자(이하 "제 3자")로부터 구할 수 있는 적용 가능한 IBM SaaS의 최신 업데이트, 패치 및 수정판을 사용하는 명시된 운영 환경에서 IBM SaaS를 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 SaaS에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표하는 경우에는 고객과 IBM 또는 제 3자 간의 어떠한 계약에도 불구하고, IBM 또는 제 3자가 위에서 언급한 (A), (B), (C)의 요구사항에 따라 고객의 제품을 테스트하는 경우에 한해 IBM 및 제 3자는 고객의 제품에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표할 수 있습니다.

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

IBM SaaS에는 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. IBM은 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건들을 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 산출물에는 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 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 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 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. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS에 대한 연간 대금의 12분의 1(1/12)을 초과할 수 없습니다.

### 2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

\* 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 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정된 월의 총 Downtime 50 분

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