

## IBM Alert Notification

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 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 조건이 적용됩니다.

- IBM Alert Notification

### 2. 청구 체계

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

- **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(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.

### 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

산정 기간 동안 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

### 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 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.

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	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 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	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>업무에 대한 사소한 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> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 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. 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.

### 6.2 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.

### 6.3 기밀, 개인 정보 및 민감한 개인 정보

IBM SaaS 를 통해 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 개인정보 및 민감 정보로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- 개인 이름
- 이메일 주소
- 전화번호
- 사용자 ID/로그인 이름/비밀번호
- IP 주소/MAC 주소

- 개인 프로파일(예: 구매 패턴)
- 브라우징 히스토리 또는 디바이스 사용 데이터

IBM SaaS 를 통해 고객은 기밀로 간주되는 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

이 IBM SaaS 는 고객이 자유 양식 필드에 입력할 수 있는 기밀, 개인 정보 및/또는 민감한 개인 정보에 대한 특정 보안 요구사항에 맞추어 설계되지 않았습니다. 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, IBM SaaS 가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

#### 6.4 가용성 및 한계

- 이메일/SMS/음성 알림 서비스 가용성 및/또는 성능에 대한 보증은 제공되지 않습니다.
- 모든 지역에서 SMS 및/또는 Voice 를 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 오퍼링의 시험 사용판을 통해 사용 가능 지역을 확인하십시오.
- 고객은 월별 허가된 사용자(Authorized User)당 최대 500 개 SMS 메시지 및 250 개 음성 메시지로 제한됩니다.

## 부록 A

IBM Alert Notification 은 IT 운영 팀 구성원 간의 협업을 위한 간단한 알림 서비스입니다. 고객의 IT 운영 환경에서 발생한 문제점 경보에 대한 알림을 IT 스태프에게 제공합니다. Alert Notification 은 서비스로 제공되므로 필수 서버 인프라스트럭처는 IBM 이 설치하고 관리합니다.

- 사용자 정의 IT 환경 모니터링:

Alert Notification 은 문제점의 심각도에 대해 예를 들면, 경보 필터링을 제공합니다. 고객은 정확한 알림이 정확한 스태프에게 제공되도록 조직 구조를 반영하는 사용자 정의 담당자 그룹을 작성할 수 있습니다.

- 알림 채널:

고객의 환경에서 발생한 문제점에 대응할 수 있는 IT SME(subject matter expert)를 정의하고 관련 담당자 상세 정보를 Alert Notification 에 저장하여 담당 영역의 문제점에 대해 자동으로 통지받을 수 있도록 합니다. 사용자를 그룹으로 구성할 수 있으며 고객은 한 번에 여러 사용자에게 알림을 전송할 수 있습니다. 알림은 이메일, SMS 및 음성 메시지로 전송할 수 있습니다.

- 경보 관리 및 알림:

정책 기반 알림을 통해 고객은 Alert Notification 을 제공받기를 원하는 경보를 정의할 수 있습니다. 고객은 IT 환경에서 발생한 경보에 따라 필터를 작성하고 필터를 사용자 정의하고 일치하는 문제점이 발생하는 경우 통지할 사용자와 그룹을 지정할 수 있습니다. 미승인된 경보는 일정 시간 후에 적절한 담당자로 에스컬레이션될 수 있습니다. 심각도, 경보 상태 등의 필터는 고객의 IT 모니터링 환경에 맞게 작성할 수 있습니다.

- 경보 뷰어:

경보 상태와 알림을 온라인으로 모니터링하고 경보에 대한 조치를 수행합니다. 알림 상태를 사용하여 고객은 수신확인을 통한 시스템의 수신부터 해결까지 경보를 추적할 수 있습니다. 고객은 경보 히스토리(Alert History)에서 변경사항을 추적할 수 있습니다. 고객은 사전 정의된 실시간 필터를 사용하여 확인하고자 하는 경보를 변경할 수 있습니다.

## 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 10%를 초과할 수 없습니다.

### 2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* 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 Downtime 432 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 432 분 = 42,768 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 99.0%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	---------------------------------------