

IBM Master Data Management 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 Master Data Management on Cloud Small
- IBM Master Data Management on Cloud Medium
- IBM Master Data Management on Cloud Large
- IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Virtual Runtime

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. 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 Client Success Portal 을 통해 제공됩니다. Client Success Portal 에는 지원에 대해 문의할 수 있는 기타 채널(전화, 이메일, 채팅)이 안내되어 있습니다. 기술 지원은 IBM SaaS 와 함께 제공되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

Client Success Portal 은 <https://support.ibmcloud.com> 에서 접속할 수 있습니다.

다음 표는 IBM 이 달성하고자 노력하는 대응 시간 목표를 간략하게 설명하기 위한 것이며, 대응 시간 목표는 고객의 최초 지원 요청을 IBM 이 수신한 시점부터 해당 요청에 대해 IBM 이 고객에게 최초로 응답한 시점까지를 산정한 것입니다.

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 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

본 계약에 기술된 응답 시간 목표는 IBM 목표를 설명하기 위한 것이며 성능에 대한 보증사항은 아닙니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(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, 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.

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 비프로덕션 제한사항

"비프로덕션"으로 지정된 IBM SaaS 오퍼링의 경우, 서비스는 고객의 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징(Staging), 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 오퍼링의 추가 기능 또는 확장된 기능 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 내부 비프로덕션 활동의 개발 및 테스트 환경의 일부로만 사용될

수 있습니다. 고객은 해당 권한을 취득하지 않은 경우에는 서비스의 어떠한 부분도 어떠한 다른 목적으로도 사용할 수 없습니다.

6.4 사용 제한

IBM WebSphere eXtreme Scale 은 사용할 수 없습니다.

6.5 사용 제한사항

6.5.1 Business Process Manager

Master Data Management on Cloud 오퍼링에는 Business Process Manager 애플리케이션이 포함됩니다. IBM SaaS 오퍼링에 포함된 IBM Process Server, IBM Process Center 및 IBM Process Designer 는 마스터 데이터 거버넌스 및 책임 관리 프로세스(Master Data Governance and Stewardship Process)에만 사용됩니다. 마스터 데이터 거버넌스 및 책임 관리 프로세스에서는 외부 애플리케이션이나 프로세스에서 사용하도록 마스터 데이터를 작성하고 읽고 업데이트하며 삭제하여 마스터 데이터의 품질을 개선합니다. 마스터 데이터 거버넌스 및 관리 책임 프로세스에서는 다른 시스템의 추가 컨텍스트 데이터에 액세스하여 마스터 데이터 책임 관리 프로세스 의사결정의 컨텍스트 내에서 읽기 전용 형식으로 표시할 수 있습니다. 마스터 데이터 거버넌스 및 책임 관리 프로세스에서는 이러한 마스터 데이터 품질 의사결정을 마스터 데이터 동기화 목적으로만 다른 시스템에 전달할 수 있습니다.

6.5.2 Rapid Application Developer

Master Data Management on Cloud 오퍼링에는 Rapid Application Developer 가 포함됩니다. IBM Rational Application Developer for WebSphere Software 는 마스터 데이터 관리 워크벤치(Master Data Management Workbench)를 호스팅하고 IBM SaaS 오퍼링에 포함된 런타임을 사용자 정의하는 데만 사용됩니다.

6.5.3 Information Server(IIS)

Master Data Management on Cloud 오퍼링에는 IIS(Information Server)가 포함됩니다. IBM SaaS 오퍼링의 IIS 는 마스터 데이터 관리(MDM, Master Data Management) 프로세스 및 MDM 관련 데이터를 지원하는 데만 사용됩니다.

6.6 서비스 레벨 목표(SLO)

IBM 은 IBM SaaS 에 대한 다음 서비스 레벨 목표(SLO, service level objective)를 제공합니다.

- 정기적으로 스케줄된 유지보수 윈도우를 제외하고 99.9%의 서비스 가용성.

서비스 레벨 목표(SLO)는 목표치이며, 고객에 대한 보증사항은 아닙니다. IBM 이 SLO 를 달성하지 못하더라도 환불, 크레딧 또는 기타 구제 조치가 고객에게 제공되지는 않습니다.

6.7 MDM on Cloud 에 관한 고객 책임

고객은 결함과 보안 문제점을 방지하고 새로운 기능에 의한 최신 상태를 유지하도록 MDM, 운영 체제 및 기타 소프트웨어의 패치를 적절하게 설치해야 할 책임이 있습니다.

IBM 은 고객과 다른 고객에게 영향을 미치지 않도록 중요한 보안 패치를 적절하게 설치할 것을 고객에게 요청할 수 있습니다. 이를 설치하지 못하는 경우 고객의 IBM SaaS 서비스는 일시 중단될 수 있습니다.

고객은 노드에서 IBM SaaS 와 함께 사용하기 위해 추가적인 제 3 자 패키지를 설치할 수 있습니다.

IBM 은 이러한 패키지를 지원해야 할 책임이 없으며 추가 패키지가 IBM SaaS 의 성능에 미치는 영향(예: MDM, 운영 체제 또는 하드웨어 플랫폼 전반)에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

고객은 솔루션을 백업할 책임이 있습니다.

고객은 솔루션을 모니터링하고 복구할 책임이 있습니다.

부록 A

1. IBM Master Data Management on Cloud

IBM Master Data Management on Cloud 는 애플리케이션 및 비즈니스 프로세스 효율을 개선하기 위해 단일 또는 다중 도메인의 마스터 데이터(고객, 공급자, 사업장, 제품, 서비스 오퍼링, 계정 등)를 관리합니다.

서비스 지향 아키텍처(SOA)는 기존의 비즈니스 프로세스 및 기술 아키텍처에 MDM 을 매끈하게 통합하기 위해 사용할 수 있는 사전 패키징된 지능형 웹 서비스를 통해 기능을 제공합니다.

도메인에서 사전 빌드된 확장 가능한 데이터 모델은 마스터 데이터 관리용으로 최적화됩니다.

비즈니스 프로세스 관리 기능을 사용하면 고객은 정책을 구현하고 데이터 책임 관리(stewardship) 및 데이터 거버넌스를 위한 다단계/다기능 워크플로우를 조정할 수 있습니다.

Stewardship Center 를 사용하면 비즈니스 사용자, 데이터 담당자(data steward) 및 IT 팀은 기업 거버넌스 정책을 준수하여 데이터 품질 테스트를 분석하고 마스터 데이터를 작성하여 마스터 데이터 품질을 협업으로 개선할 수 있습니다.

매칭 및 검색 엔진은 확률론 또는 결정론 옵션을 통해 데이터 품질 문제를 자동으로 해결하고 관리하는 고급 통계 기술을 활용합니다.

1.1 IBM Master Data Management on Cloud Small

IBM Master Data Management on Cloud Small 플랜은 가상 서버 구성에 설치된 MDM 을 제공하며 프로덕션 또는 사전 프로덕션 운영 MDM 허브로 적합합니다. 하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Virtual Private 2GHz
AppServer	
● 노드 수	2
● 노드당 코어 수	4
● 노드당 AppServer RAM(GB)	16
● AppServer 하드 디스크	2 디스크 100GB + 300GB 로컬 디스크
DB 서버	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	4
● DB Server RAM(GB)	16
● DB Server 하드 디스크	1 SAN 디스크 1TB
BPM Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	8
● BPM Server RAM(GB)	32
● BPM Server 하드 디스크	1 SAN 디스크 1TB
Information Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	4
● Information Server RAM(GB)	16

시스템 유형	Virtual Private 2GHz
● Information Server 하드 디스크	2 SAN 디스크(100GB +500GB)

1.2 IBM Master Data Management on Cloud Medium

IBM Master Data Management on Cloud Medium 플랜은 가상 서버 구성에 설치된 MDM 을 제공하며 프로덕션 또는 사전 프로덕션 운영 MDM 허브로 적합합니다. 하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Virtual Private 2GHz
AppServer	
● 노드 수	2
● 노드당 코어 수	8
● 노드당 AppServer RAM(GB)	32
● AppServer 하드 디스크	2 디스크: 100GB + 300GB 로컬 디스크
DB 서버	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	8
● DB Server RAM(GB)	32
● DB Server 하드 디스크	1 SAN 디스크 2TB
BPM Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	8
● BPM Server RAM(GB)	64
● BPM Server 하드 디스크	1 SAN 디스크 2TB
Information Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	4
● Information Server RAM(GB)	16
● Information Server 하드 디스크	2 SAN 디스크(100GB +500GB)

1.3 IBM Master Data Management on Cloud Large

IBM Master Data Management on Cloud Large 플랜은 베어 메탈 서버 구성에 설치된 MDM 을 제공하며 프로덕션 또는 사전 프로덕션 운영 MDM 허브로 적합합니다. 하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Xeon E5 2620 듀얼 코어
AppServer	
● 노드 수	2
● 노드당 코어 수	12
● 노드당 AppServer RAM(GB)	64
● AppServer 하드 디스크	2 디스크: 100 GB + 300 GB 로컬 디스크

시스템 유형	Xeon E5 2620 듀얼 코어
DB 서버	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	12
● DB Server RAM(GB)	64
● DB Server 하드 디스크	2 x SAN 디스크 2TB
BPM Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	16
● BPM Server RAM(GB)	32
● BPM Server 스토리지	2x SAN 디스크 2TB
Information Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	4
● Information Server RAM(GB)	16
● Information Server 하드 디스크	2 SAN 디스크(100GB +500GB)

1.4 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 플랜은 가상 서버 환경에 설치된 MDM 를 제공하며 MDM 허브 및 관련 프로세스의 개발, 사용자 정의 및 기술 테스트 목적의 환경으로 적합합니다.

IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 에는 공유되는 두 개의 비프로덕션 MDM 런타임 인스턴스(개발 통합 테스트용 인스턴스 및 QA 테스트용 인스턴스)가 포함됩니다. 인스턴스에는 두 개의 MDM Developer 인스턴스와 두 개의 BPM Developer 인스턴스도 포함됩니다.

하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Virtual Private
Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime x 2	
● AppServer 노드(가상 런타임당)	1
● 노드당 코어 수	8
● AppServer RAM(GB)(가상 런타임당)	16GB
● AppServer 하드 디스크(가상 런타임당)	500GB SAN 디스크
● DB Server 노드(가상 런타임당)	1
● 노드당 코어 수	4
● DB Server RAM(GB)(가상 런타임당)	8GB
● DB Server 하드 디스크	500GB SAN
Information Server	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	4
● Information Server RAM(GB)	16

시스템 유형	Virtual Private
● Information Server 하드 디스크	2 SAN 디스크(100GB +500GB)
MDM Developer x 2	
● MDM Developer 노드	개발자당 1 개 노드
● 노드당 코어 수	8
● MDM Developer 노드당 RAM(GB)	16GB
● 디스크	2 로컬 디스크(100GB + 300GB)
BPM Process Center	
● 노드 수	1
● 노드당 코어 수	16
● RAM(GB)	16GB
DS/QS Design Client	1 개 노드
● 노드당 코어 수	4
● RAM(GB)	16

1.5 IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer 는 MDM 허브 및 관련 프로세스의 개발과 사용자 정의를 위한 추가 MDM Developer 인스턴스를 제공합니다.

하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Virtual Private 2.0 GHz
Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer	
● 노드 수(개발자당)	1
● 노드당 코어 수	8
● RAM(GB)	12
● 디스크	2 로컬 디스크(100 GB + 500GB)

1.6 IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer

IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer 는 MDM Data Governance and Stewardship 프로세스의 개발과 사용자 정의를 위한 추가 BPM Developer 인스턴스를 제공합니다.

하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Xeon E3 1270 V3 3.5 GHz
Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer	
● 노드 수(개발자당)	1
● 노드당 코어 수	8
● RAM(GB)	12GB
● 디스크	2 로컬 디스크(100 GB +,500 GB)

1.7 IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime

IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime 은 IBM Master Data Management on Cloud Non-Production 플랜에서 추가 MDM Virtual Runtime 인스턴스를 제공합니다.

하드웨어 구성은 다음과 같습니다.

시스템 유형	Virtual Private 2GHz
Appserver	
● AppServer 노드(가상 런타임당)	1
● 노드당 코어 수	8
● AppServer RAM(GB)(가상 런타임당)	16GB
● AppServer 하드 디스크(가상 런타임당)	500GB SAN 디스크
DB Server	
● DB Server 노드(가상 런타임당)	1
● 노드당 코어 수	4
● DB Server RAM(GB)(가상 런타임당)	8GB
● DB Server 하드 디스크	500GB SAN

1.8 설치(Set-up) 서비스

다음 설치 서비스는 인계이먼트당 기준으로 구매됩니다.

1.8.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start Remotely Delivered

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 검증된 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "스타트업 활동")를 포함하여, 스타트업 활동에 필요한 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 원격으로 제공되는 이러한 설치(set-up) 서비스는 인계이먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 고객의 라이선스 증서에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.8.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator Remotely Delivered

이 설치 서비스는 (1) 일회성 PIT(point in time) 데이터 이동을 지원하기 위한 데이터 이동 유스 케이스(use cases)를 포함한 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 검증된 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언(데이터 이동 유스 케이스에 정의된 데이터 이동 및 소스 및 대상 환경 설정 포함) 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "활동")를 포함하여, 활동 수행을 위해 사용되는 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 이러한 원격 제공 설치 서비스는 인계이먼트별로 구매되며 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 권한(entitlement)의 구매일 또는 최초 IBM 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 일자로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

2. 개인 정보 및 규제 콘텐츠

이 IBM SaaS 는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, IBM SaaS 가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

(a) IBM 과 고객이 관련 업무 제휴 계약(Business Associate Agreement)을 체결하였고, 그리고 (b) IBM 이 IBM SaaS 에서 Protected Health Information(PHI)을 사용할 수 있다고 언급한 명시적인 서면 확인서를 고객에게 제공하지 않는 한, IBM SaaS 는 HIPAA(Health Information Portability and Accountability Act of 1996)에 의거하여 보호되는 PHI 를 전송하거나 저장하기 위한 목적으로 사용될 수 없습니다. IBM SaaS 는 HIPAA 에서 의미하는 보건 의료 정보 센터(health care clearinghouse)로써 PHI 를 처리하기 위한 목적으로는 일체 사용될 수 없습니다.