

## IBM Commerce 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 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- 환경 옵션(Environment Option)
  - IBM Commerce Service Integration Environment Option
  - IBM Order Management Service Integration Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
  - IBM Commerce Service QA Environment Option
  - IBM Order Management Service QA Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
  - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
  - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
  - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- 기본 사용등록 옵션(Base Subscription Option)
  - IBM Call Center for Commerce on Cloud
  - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
  - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
  - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service 기본 사용등록 옵션
  - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service 기본 사용등록 옵션
  - IBM Order Management Supply Collaboration
  - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
  - IBM Order Management Pricing

- IBM Order Management Quoting
- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- 사용량별 요금제 서비스
  - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
  - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On Demand Set-Up 서비스 및 Set-up 서비스
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
  - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

## 2. 청구 체계

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

- a. **HTOL(Hundred Thousand Order Lines)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 주문서(Order)란 IBM SaaS 에 정의된 여하한의 문서 유형을 의미합니다. 주문 라인(Order Lines)은 주문서상의 라인 품목입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 관리하거나 처리한 총 주문 라인 수(근접한 100,000 단위로 반올림)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **TOL(Thousand Order Lines)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 주문서(Order)란 IBM SaaS 에 정의된 여하한의 문서 유형을 의미합니다. 주문 라인(Order Lines)은 주문서상의 라인 품목입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 관리하거나 처리한 총 주문 라인 수(근접한 1,000 단위로 반올림)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로든(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 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **50 승인된 사용자(50 Authorized Users)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로든(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 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수(근접한 50 단위로 반올림)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- e. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- f. **시간(Hour)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용한 총 전체 시간 또는 일부 시간을 포괄할 수 있는 충분한 시간 권한을 취득해야 합니다.

- g. **연결(Connection)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 연결이란 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 기타 유형의 디바이스를 IBM SaaS 에 링크하거나 연계하는 것입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 대한 기존 또는 향후 연결의 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- h. **테라바이트(Terabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리한 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 IBM Configure Price Quote 필수 권한

IBM Configure Price Quote Service 는 50 승인된 사용자의 청구 체계 하에서 제공됩니다. 고객은 각각 Direct Sales 사용자와 Partner Sales 사용자에게 대한 충분한 권한을 개별적으로 보유해야 하며 즉, 50 승인된 사용자 권한 한 부로 Direct Sales 사용자와 Partner Sales 사용자 모두에 적용할 수는 없습니다. "Direct Sales" 사용자는 고객의 예상에 맞게 복합 또는 다중 라인 품목 제품을 구성하고 가격의 견적을 내는 고객의 직원 담당자입니다. "Partner Sales" 사용자는 고객의 중개인이나 디스트리뷰터가 고용합니다.

#### 3.2 설치(Set-Up) 및 On Demand 설치(Set-Up) 요금

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.3 추가 요금

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

#### 3.4 사용량별 요금제(Pay per Use)

거래서류에서 지정한 바와 같이 사용량별 요금은 고객이 사용량별 요금제 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다.

### 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 전화, 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook([http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) 참조)을 제공합니다. 기술 지원은 IBM SaaS 와 함께 제공되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 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 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	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

## 5.1 지원 케이스 선별

IBM 팀은 IBM SaaS의 일부로, 고객이나 인증된 제 3 자를 통해서 IBM SaaS 관련 문제점에 대한 케이스 관리("지원 케이스 선별")를 수행합니다. IBM은 지원 케이스 선별 과정에서 진단 태스크를 수행하여 문제점을 조사합니다. 문제점의 원인이 IBM SaaS, IBM이 지원한 확장 기능(고객이 IBM과 별도의 계약을 체결한 기능) 또는 인프라스트럭처와 관련이 있는 것으로 판단되는 경우, IBM은 문제점이 해결될 때까지 케이스를 관리합니다. 문제점의 해결책이 고객의 책임 영역에 있는 경우, IBM은 문제점 해결을 위해 선별 과정에서 얻은 진단을 제공하여 고객이나 승인된 제 3 자를 지원하고 케이스 관리 도구를 통해 케이스 관리를 계속 수행합니다.

## 5.2 유지보수 창

현재 IBM SaaS에는 IBM 표준 주간 유지보수 창이 스케줄되어 있습니다. 고객은 프로덕션 환경에 적용할 애플리케이션 릴리스를 유지보수 창을 통해 요청할 수 있습니다. 제한 조치가 적용될 수 있으며 IBM과의 조정이 필요합니다. 유지보수 창이 반드시 IBM SaaS가 중단되거나 사용 불가능하게 되고 IBM 활동을 위해 서비스 중단이 최소화된다는 것을 의미하지는 않습니다. 고객이 확장 기능의 유지보수 활동을 수행하는 경우 유지보수 활동은 유지보수 창 동안에 수행해야 합니다. IBM은 유지보수 창 동안 IBM SaaS의 사용이 불가능한 경우 고객에게 이를 통지하며 유지보수 시 IBM SaaS의 계획된 중단 시간은 월(calendar month) 8 시간을 초과해서는 안 됩니다.

스케줄되거나 스케줄되지 않은 기타의 (긴급) 중단 시간이 발생할 수 있으며 IBM은 서비스 무결성의 취약성이나 유실 위험이 너무 높은 것으로 간주하지 않는 한, IBM SaaS가 사용 불가능해지기 최소 1 영업일(business day) 전에 미리 고객에게 통지합니다.

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 6.1 Safe Harbor 준수

IBM은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

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

### 6.2 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 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. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 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.

### 6.3 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. 개인 정보 보호 및 보안 명세

이 IBM SaaS 는 IBM 데이터 보안 및 개인정보

보호정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 정책이 변경되더라도 IBM SaaS 의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

IBM SaaS 에서는 사용된 프로토콜에 따라 IBM 네트워크와 엔드포인트 네트워크 또는 기계 간에 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. IBM 은 개인 식별 가능 정보(PII)를 포함하는 경우는 제외하고, 저장 시(at rest) 파일 레벨 암호화를 통해 데이터를 보호하도록 권장하며(필수 사항은 아님), PII 를 포함한 경우는 데이터를 반드시 암호화해야 합니다. 고객은 데이터를 전송하는 동안 보안 프로토콜(예: SFTP)을 통해 콘텐츠를 전송하는지 확인해야 할 책임이 있습니다.

### 7.1 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. 규제 데이터 및 민감한 데이터는 본 조항 또는 IBM 과 고객 간의 서면 계약에서 구체적으로 지정하지 않는 한, IBM SaaS 에서 허용되지 않습니다.

IBM SaaS 는 법률에서 허용하는 경우 IBM SaaS 에 액세스할 수 있는 고객의 고객, 사용자, 직원 및 기타 개인의 PII 를 처리하고 저장하고 전송하며 정보를 파생하는 데 사용될 수 있습니다. 민감한 PII, 개인 건강 정보와 같은 기타 규정된 민감한 데이터 유형은 IBM SaaS 에 사용할 수 없습니다.

### 7.2 PCI(Payment Card Industry) 계정 데이터

IBM SaaS 는 PCI 계정 데이터의 저장, 전송 또는 처리 목적으로 사용되지 않습니다. 정보 노출의 위험을 제한하기 위해서는 PCI 계정 데이터를 iFrame 이나 고객의 브라우저에서 PCI 준수 결제 회사로 바로 전달하는 기타 기술을 사용하여 재전송하고 표시해야 합니다.

필요한 경우 IBM SaaS 에서는 PCI 계정 데이터를 네트워크에서 교차하여 DMZ 및 애플리케이션 티어 내의 서버 이미지에서 처리합니다. PCI 계정 데이터를 메모리에서 처리하여 고객의 결제 회사로 전달할 수 있지만 데이터베이스로 전송하거나 IBM SaaS 에서 디바이스의 파일 시스템에 작성할 수는 없습니다.

IBM 은 사용등록 기간 동안 IBM SaaS 가 관리하는 통제권에 대해 PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)를 준수합니다. 해당 통제권은 AOC(Attestation of Compliance)를 포함한 SAQ D(Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D) 또는 PCI DSS 에서 지정한 적절한 보고 방법으로 문서화됩니다.

## 8. 일반조건

### 8.1 서비스 요청

"서비스 요청"은 IBM SaaS 표준 지원 범위를 벗어나는 고객의 지원 요청으로, IBM 은 고객의 서비스 요청에 따라 지원을 제공하거나 고객 대신 작업을 수행합니다. 서비스 요청의 예는 다음과 같습니다(단, 이에 한하지 않음): (1) 데이터 요청 - 데이터 업데이트, 데이터베이스 구성, 데이터베이스 조회 (2) 파일 작업 - 파일 찾기, 이동, 분석, 제공 (3) 유지보수 창 외부에서 고객이 요청한 재시작 - 애플리케이션 또는 서버 (4) 사용자가 초래한 입력 문제점 해결(예: 기술 개입으로만 해결 가능한 애플리케이션의 데이터 무결성에 고객이 부주의로 악영향을 미친 경우) (5) 제 3 자 종속자 또는 서비스 파트너가 관련된 통합 지점 유지보수 (6) IBM SaaS 지원 사안과 무관한 방화벽 규칙 변경 (7) 데이터베이스에 대한 보고서 실행

(8) 데이터베이스(DB) 스키마 변경 (9) 인프라스트럭처(즉, 방화벽, 메시징 등)를 변경해야 하는 통합 지점 변경 및 (10) 사소한 데이터 변경.

각 서비스 요청은 30 분 단위로 산정됩니다. 예를 들어, 30 분 미만의 지원이 필요한 서비스 요청은 하나의 서비스 요청으로 월 할당에 계수됩니다. 1 시간의 지원이 필요한 서비스 요청은 두 개의 서비스 요청으로 월 할당에 계수됩니다.

IBM SaaS 에는 30 분 서비스 요청 100 개의 단위로 구성된 월 50 시간의 할당이 포함되어 있습니다. 미사용된 서비스 요청은 다음 달로 이월되지 않습니다. 서비스 요청 단위를 추가로 구입할 수 있습니다.

## 8.2 고객 참조

고객 및 IBM 모두가 달리 서면으로 구체적으로 합의하지 않는 한, 고객은 IBM 이 고객의 회사명과 IBM 이 고객에게 제공한 IBM SaaS 및 관련 서비스의 일반적인 성격을 다른 고객과 예상 고객에게 IBM 의 경험을 표현하면서 인용할 수 있다는 데 동의합니다.

## 8.3 IBM 에 의한 고객 데이터 (Client Data) 사용

IBM 은 고객의 IBM SaaS 사용에 대한 익명의 종합 데이터를 컴파일하고 분석할 수 있으며 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구, 분석 및 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터에 대한 모든 소유권은 IBM 이 보유합니다. IBM 은 IBM 제품 테스트와 품질 향상을 위한 배타적인 용도로 테스트 환경의 테스트 서버에 고객의 데이터를 복사할 수 있습니다.

## 8.4 종료 후 의무

본 계약에서 명시한 해지 후의 의무사항에 추가하여, 본 계약이나 서비스 명세가 만료되거나 사유로 인해 해지된 후에는 다음이 적용됩니다.

- a. IBM 은 추가 비용의 부담 없이 만료 또는 해지 후 30 일 이내에 고객이 제출하는 서면 요청에 따라, 애플리케이션에서 원래 사용되는 형식으로 고객의 현재 거래 데이터에 대한 완전한 정식 사본 한 부를 고객에게 제공하고 그러한 데이터를 제공한 후에는 아카이브된 데이터를 삭제합니다.
- b. 고객이 공식 해지 방안이 필요한 경우, 환경을 비 IBM 데이터 센터로 이전하도록 지원하기 위해 IBM 에게 발생하는 노력이나 비용은 당사자가 합의한 요율과 조건에 따라 별도의 계약에서 명시합니다.

## 9. 고객 면책사항

고객은 IBM SaaS 와 관련하여 다음으로 인해 발생한 여하한의 제 3 자 배상청구에 대해 IBM 을 면책하고 방어하며 손해가 없도록 보호합니다. 1) 고객 또는 지정된 제 3 자가 환경 내에서 작성하거나 고객 또는 지정된 제 3 자가 환경에 달리 제공하거나 업로드하거나 전송한 콘텐츠(전송한 사항에서 IBM 이 제공하거나 IBM 대신 제공된 콘텐츠는 제외), 2) IBM SaaS 내에서 고객이 작성하거나 고객 대신 작성되거나 고객이 환경에 제공하거나 업로드하거나 전송한 데이터, 또는 3) 고객 또는 고객의 IBM SaaS 사용자가 계약에서 명시한 대로 IBM SaaS 사용의 제한사항을 위반한 경우. 단, 다음을 전제로 합니다: (i) 해당 배상 청구에 대한 즉각적인 서면 통지를 고객에게 제공하고 (ii) 해당 배상 청구의 번호 및 합의는 전적으로 고객이 주관하며 (iii) IBM 은 고객이 전적으로 비용을 부담하여 정당하게 요청한 모든 정보와 지원을 제공합니다.

## 10. 제 3 자 서비스

IBM SaaS 는 제 3 자 서비스와의 통합이나 이들에 액세스하는 링크를 포함하고 있거나 이러한 서비스에 액세스하는 데 사용될 수 있습니다. 제 3 자 서비스에 대한 액세스는 "현 상태대로"(AS-IS) 조건으로 제공되는 것으로서, 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 제공됩니다.

고객은 제 3 자 서비스의 액세스 또는 사용에 관해 제 3 자와 별도의 계약을 체결하고 준수해야 할 책임이 있습니다. IBM 은 IBM SaaS 에서 이 오픈링에 의거한 이러한 제 3 자 서비스는 제공하지 않습니다. 고객이 별도의 거래에서 IBM 으로부터 그러한 제 3 자 서비스를 별도로 취득하는 경우는 제외하고, IBM 은 그러한 별도 계약의 당사자가 아니며, 본 계약의 명시적인 조건으로 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 제 3 자 서비스를 사용하고자 하는 범위 내에서 그러한 별도 계약의 조건들을 준수할 것에 동의합니다. 고객이 고객 자신, IBM SaaS 사용자 또는 최종 사용자 대신에 IBM SaaS 에서 링크되거나 액세스 가능한 그러한 제 3 자 서비스로 콘텐츠를 전송하는 것에 동의하는 경우, 고객, IBM SaaS 사용자

및 최종 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 서비스를 제공하는 제 3 자 간에만 수행되는 것으로 합니다.

## 11. 오퍼링 표준(Offering Standards)

이 조항에서는 각 기본 사용등록(Base Subscription)에 대한 특정 기능 및 기술의 제한과 한정 요소를 기술하는 오퍼링 표준에 대해 설명합니다(이하 "오퍼링 표준"). IBM 과 고객이 달리 서면으로 합의하지 않는 한, 고객의 클라우드 서비스 사용 및 IBM SaaS 와 허용된 확장 기능의 구현 또는 구성에는 아래 오퍼링 표준의 제한과 한정 요소가 적용됩니다. 아래 제한과 한정 요소를 초과하여 사용하기 위해서는 IBM 의 서면 동의가 필요하며 관련 구현 또는 사용자 정의 서비스의 요금에 추가하여 IBM SaaS 의 추가 요금이 발생할 수 있습니다. 오퍼링 표준은 기본 사용등록에 따라 다르며 관련 하위 조항에 개략적으로 기술됩니다.

### 11.1 IBM Commerce Service 오퍼링 표준

IBM Commerce Service 에서 지원하는 시간당 최대 주문 라인은 연간 라인 증가 수량에 따라 증가합니다. 고객이 시간당 최대 라인을 일시적으로 또는 영구적으로 늘려야 하는 경우, "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 파트를 주문해야 합니다. 이 수량을 초과하는 경우에는 IBM SaaS 의 성능이 저하될 수 있으며 SLA 는 더 이상 적용되지 않습니다. IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability 를 구입하여 추가 용량을 취득할 수 있습니다.

다음 표는 사용등록한 HTOL(Hundred Thousand Order Line) 권한 단위 수로 지원되는 시간당 최대 주문 라인을 설명합니다.

사용등록한 HTOL(Hundred Thousand Order Line) 단위	시간당 최대 주문 라인
1	150
2 - 6	300
6 - 10	675
11 - 17	1,020
18 - 25	1,365
26 - 37	2,055
38 - 50	2,745
51 - 75	4,500
76 - 100	6,000
101 - 125	7,500
126 - 250	9,000
251 - 275	10,500
276 - 500	15,000
501 - 750	21,000
751 - 1,000	30,000
1001 - 1250	39,000
1251 - 2,500	75,000
2501 - 3750	120,000
3751 - 5,000	240,000
5001 이상	실제 요구사항에 따라 IBM 이 판단함

예: 16 HTOL 단위를 사용등록한 고객의 시간당 최대 주문 라인은 1,020 라인이 될 수 있습니다. "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability"를 사용등록하면 TOL(Thousand Order

Lines) 권한당 시간에서 1,000 주문 라인 단위로 용량을 늘릴 수 있습니다. 시간당 1,000 주문 라인의 배수로 용량을 늘리려면 다중 추가 단위를 구입하면 됩니다.

품목	오퍼링 표준
재고 업로드	재고 업데이트는 순환되는(rolling) 15 분 기간에 총 카탈로그의 10% 이하가 IBM SaaS 로 전송되는 델타 변경이어야 함.
카드당 평균 라인	거래서류에 지정됨
카탈로그 크기	거래서류에 지정됨
등록 쇼핑 고객	거래서류에 지정됨

## 11.2 IBM Order Management Service 오퍼링 표준

Order Management Service 에서 지원하는 시간당 최대 주문 라인은 연간 라인 증가 수량에 따라 증가합니다. 고객이 시간당 최대 라인을 일시적으로 또는 영구적으로 늘려야 하는 경우, "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" 파트를 주문해야 합니다. 이 수량을 초과하는 경우에는 IBM SaaS 의 성능이 저하될 수 있으며 SLA 는 더 이상 적용되지 않습니다. IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability 를 구입하여 추가 용량을 취득할 수 있습니다.

다음 표는 사용등록한 HTOL(Hundred Thousand Order Line) 권한 단위 수로 지원되는 시간당 최대 주문 라인을 설명합니다.

사용등록한 HTOL(Hundred Thousand Order Line) 단위	시간당 최대 주문 라인
1	500
2 - 6	2,500
6 - 10	5000
11 - 17	6,000
18 - 25	9,000
26 - 37	10,000
38 - 50	18,000
51 - 75	20,000
76 - 100	24,000
101 - 125	30,000
126 - 250	40,000
251 - 275	50,000
276 - 500	60,000
501 - 750	70,000
751 - 1,000	80,000
1,001 - 1,250	120,000
1,251 - 2,500	155,000
2,501 - 3,750	260,000
3,751 - 5,000	360,000
5,001 - 7,500	500,000



사용등록한 HTOL(Hundred Thousand Order Line) 단위	시간당 최대 주문 라인
7,501 - 10,000	800,000
10,001 이상	실제 요구사항에 따라 IBM 이 판단함

예: 42 HTOL 단위를 사용등록한 고객의 시간당 최대 주문 라인은 18,000 라인이 될 수 있습니다. "Additional Peak Hourly Lines Capability"를 사용등록하면 TOL(Thousand Order Lines) 권한당 시간에서 1,000 주문 라인 단위로 용량을 늘릴 수 있습니다. 시간당 1,000 주문 라인의 배수로 용량을 늘리려면 다중 추가 단위를 구입하면 됩니다.

IBM SaaS 에 적용되는 기타 오퍼링 표준 및 불륨은 다음 표에 명시됩니다:

품목	오퍼링 표준
재고 업로드	재고 업데이트는 순환되는(rolling) 15 분 기간에 총 카탈로그의 10% 이하가 IBM SaaS 로 전송되는 델타 변경이어야 함.
주문당 평균 라인	거래서류에 지정됨
카탈로그 크기	거래서류에 지정됨

### 11.3 IBM Configure Price Quote Service 오퍼링 표준

IBM Configure Price Quote Service 오퍼링 표준은 거래서류에 지정되어 있습니다.

## 12. 용어 정의

**애플리케이션(Application)** - 원본 및 원본의 전체 사본 또는 일부 사본을 포함하여, IBM SaaS 의 기본 기능을 제공하는 IBM 소프트웨어 제품: IBM 이 제공하고 고객이 IBM SaaS 를 통해 액세스할 수 있는 1) 기계 판독 가능 명령어와 데이터, 2) 구성요소, 3) 음성/영상 콘텐츠(예를 들어, 이미지, 텍스트, 녹음 자료 또는 영상), 4) 라이선스가 부여된 문서 및 5) 라이선스 사용 문서 또는 키 및 참고 문서.

**재해(Disaster)** - 재해 복구 계획(Disaster Recovery Plan)에서 정의한 바와 같이, 중요 기술 인프라스트럭처 및 시스템의 운영을 중단시키는 자연 재해 또는 인간이 초래한 이벤트로, IBM SaaS 에 대해 복합적이거나 회복 불가능한 중단을 초래합니다.

**재해 복구 계획(Disaster Recovery Plan)** - 재해 선언의 의사결정에 필요한 세부 기준 및 1 차 사이트에 영향을 미치는 재해의 경우 재해 복구 센터를 활성화하는 데 필요한 절차를 제공합니다. 재해 복구 계획은 매년 검토되고 테스트됩니다.

**환경(Environment)** - 또는 "애플리케이션 환경(Application Environment)"은 의도된 용도로 애플리케이션을 지원하는 데 필요한 인프라스트럭처를 포함하여 애플리케이션의 배치 가능한 인스턴스를 의미하며 컨텍스트에 따라 통합 환경(Integration Environment), 테스트 환경(Test Environment), 사전 프로덕션 환경(Pre-Production Environment), 프로덕션 환경(Production Environment) 또는 재해 복구 환경(Disaster Recovery Environment)을 의미합니다.

**확장 기능(Extensions)** - 고객의 비즈니스 프로세스 플로우를 구현하여 IBM SaaS 를 확장하고 특정 데이터 필요를 관리하며 고객의 비즈니스 요구사항을 지원하여 고객 특정 브랜딩을 제공하도록 고객이나 고객의 인증된 제 3 자가 제공하는 소프트웨어 아티팩트와 구성입니다. 이에는 제 3 자 서비스 또는 데이터 소스 통합을 포함하여 고객의 IBM SaaS 이동을 사용자 정의하도록 작성된 소프트웨어 코드, 데이터베이스 extensions, 스크립트 또는 파일이 해당됩니다(단, 이에 한하지 않음). 확장 기능(Extensions)은 고객의 책임사항입니다.

**Go-Live** - 정상적인 비즈니스 활동을 위해, 여하한 방식으로 고객에게 서비스를 제공하기 위해, 및/또는 수익 창출을 지원하기 위해 고객이 사용할 수 있도록 프로덕션 환경(Production Environment) 사이트를 활성화는 것입니다.

**통합/인터페이스/데이터 프로세스(Integration/Interface/Data Process)** - 각각, IBM SaaS 에서 외부(IBM) 시스템 또는 서비스로 인터페이스 또는 통신 지점을 의미합니다. 통합/인터페이스/데이터 프로세스는 고객의 백엔드 ERP 시스템, 파트너 시스템 또는 데이터 로드 등의 데이터 프로세스 간에서 가능합니다.

통합/인터페이스/데이터 프로세스는 일반적으로 데이터 교환 메커니즘 목적으로 사용되고 모니터링됩니다.

**PCI 계정 데이터(Payment Card Industry Account Data)** – PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)에서 정한 보안 및 처리 가이드라인에 준하는 CHD(Cardholder Data) 및 SAD(Sensitive Account Data)를 포함하여, 기본 직불 카드, 신용 카드, 선불 카드, e-purse, ATM, POS 카드를 포함한 결제 카드에 포함되거나 결제 카드 거래와 관련된 카드 소유자 계정 정보입니다.

**성능 테스트(Performance Testing)** – 고객이 지정하고 IBM 이 산정한 트래픽/거래 볼륨을 지원하는 IBM SaaS 용량을 검증하는 데 사용됩니다.

**개인 식별 가능 정보(PII, Personally Identifiable Information)** – 개인을 식별하거나 개인 식별 가능한 정보를 제공하는 여하한 정보입니다. PII 에는 개인적 영역에서 개인과 관련된 정보(예: 개인의 집주소)와 직장 또는 비즈니스 영역에서 개인과 관련된 정보(예: 개인의 비즈니스 주소)가 포함됩니다. PII 에는 인터넷에서 사용 가능한 정보 등, 개인에 대해 공식적으로 사용 가능한 데이터도 포함됩니다. PII 에는 정보 수집 양식을 통해 개인 스스로 제공한 정보, 개인에 대해 체계적으로 관찰된 정보(예: 개인의 학업 완료 또는 기타 행동이나 활동) 및 개인에 대해 정보 관리자나 처리자가 유추한 정보(예: 특정 제품을 구입하는 개인 성향, 전문 지식)가 포함됩니다. 오스트리아, 리히텐슈타인 및 스위스의 개인정보 보호정책에서도 법인 관련 정보(회사명 등)를 PII 로 간주하고 있습니다. 일부 국가에서는 PII 를 개인 데이터(Personal Data)라고도 합니다.

**복구 지점 목표(Recovery Point Objective)** – IT 서비스에서 재해로 인한 데이터 손실을 허용할 수 있는 최대 허용 기간입니다.

**복구 시간 목표(Recovery Time Objective)** – 재해 선언 후 비즈니스 연속성의 중단에 있어서 용납할 수 없는 결과를 피하기 위해서 비즈니스 프로세스가 반드시 복원되어야 하는 목표 지속 기간 및 서비스 레벨입니다.

**보안 패치(Security Patch)** – 애플리케이션에 영향을 미치는 보안 취약점의 수정사항입니다.

**민감한 PII(SPII, Sensitive Personally Identifiable Information)** – 데이터가 훼손되면 개인에 대한 위험이 증가하여 다른 PII 유형보다 더 엄격한 처리 가이드라인이 필요한 개인 식별 가능 정보(PII)입니다.

SPII 에는 다음이 포함됩니다.

- 국가 ID 번호
- 국가 또는 사회 보험 ID
- 은행 계좌 번호
- 여권 정보
- 운전 면허증 및 State ID 정보
- 학생 정보
- 신용 카드 및 직불 카드 번호(CHD)
- 보건 관련 정보
- 의료 보험 정보

개인의 신원과 함께 사용된 경우(직접적으로 또는 간접적으로 암시하여) 개인의 국적, 이민 상태, 의료 정보, 민족, 종교, 성별, 혼인 정보, 혼전 성명, 생일, 계정 암호도 민감한 PII 입니다.

**제 3 자 서비스(Third Party Services)** – 제 3 자 데이터 서비스, 데이터베이스, 웹 서비스, 소프트웨어 또는 IBM SaaS 를 통해 액세스하는 기타 제 3 자 콘텐츠입니다.

**업그레이드(Upgrade)** – 기본 애플리케이션의 기존의 버전이나 릴리스를 대체하는 새 버전이나 릴리스이며, 일반적으로 새로운 피쳐와 기능을 포함합니다. 업그레이드는 정의된 바와 같이 보통 IBM Initiated 릴리스로 간주됩니다.

## 부록 A

### 1. IBM SaaS 설명

IBM Commerce on Cloud 는 판매(selling) 및 이행(fulfillment) 애플리케이션 기능을 제공합니다. IBM 은 인프라스트럭처(네트워크, 스토리지 및 컴퓨팅 자원)를 관리하고 애플리케이션의 업그레이드를 제공하며 인프라스트럭처와 해당 보안 및 개인정보 보호정책을 관리합니다.

IBM SaaS 는 고객의 고유한 비즈니스 요구사항을 충족하는 확장 기능(Extensions)을 구현할 수 있도록 설계됩니다.

#### 1.1 기본 사용등록(Base Subscriptions)

아래에는 해당 IBM SaaS 로 사용 가능한 클라우드 서비스 사용등록 옵션(이하 각각 "기본 사용등록")이 설명되어 있습니다. 거래서류에는 구입한 기본 사용등록이 명시됩니다. 본 문서의 IBM SaaS 에 대한 참조는 구입한 기본 사용등록에 적용됩니다.

##### 1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service 는 B2C(business-to-consumer), B2B(business-to-business), 채널 파트너를 통한 간접적 방법 또는 이들 모든 방법을 동시에 사용하는 디지털 판매를 활용하는 e-commerce IBM SaaS 입니다. 기본 기능은 다음과 같습니다.

- a. 카탈로그 관리 마케팅 및 프로모션 유형
- b. 계약 관리
- c. 탐색 및 검색
- d. 가격 책정 지원
- e. 시스템 통합 지원
- f. 다중 스토어프론트 작성 및 관리

##### 1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service 는 내외부 공급 소스에서 고객의 서비스 레벨 및 비즈니스 규칙을 달성할 수 있도록 지원하는 옴니 채널 주문 관리 IBM SaaS 입니다. IBM SaaS 는 고객의 공급자와 협업을 통해 글로벌 네트워크 간 수요, 재고 및 공급에 대한 하나의 뷰를 제공하여 다중 채널 간에 주문을 통합합니다. IBM SaaS 는 웨어하우스, 재정, 세무, 결제 및 기타 내외부 프로세스를 통합합니다.

IBM Order Management Service 에는 다음이 포함됩니다.

- a. 분산된 주문 관리(Distributed Order Management)
 

모든 채널의 주문을 집계하고 관리하고 모니터링합니다. 지능형 소싱 엔진은 확장된 기업집단 간의 이행을 조정합니다. 주문 라이프사이클을 수정, 취소, 추적 및 모니터링하는 단일한 주문 저장소를 제공합니다.
- b. 글로벌 재고 가시성(Global Inventory Visibility)
 

다중 시스템의 재고 정보를 통합하여 전체 공급 및 수요에 대한 하나의 뷰를 생성합니다. 역할별 재고 뷰를 제공합니다.
- c. 역물류(Reverse Logistics)
 

다수의 반환/수리 요청을 원래 판매 주문과 연결하여 수리 라이프사이클의 추적이 가능하도록 합니다. 비즈니스 규칙에 따라 해당 사업장에 대해 역재고를 추적합니다.

##### 1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service 는 다음을 수행할 수 있는 IBM SaaS 입니다.

- a. 구성(Configurator)
 

다중 옵션 및 아이템별 비즈니스 규칙을 기반으로 하여 제품 및 서비스를 사용자 정의합니다.

- b. 가격 책정(Pricing)  
고객의 해당 마켓 부문에 필요한 제품 및 서비스 가격을 관리하고 갱신합니다.
- c. 견적(Quoting)  
여러 개의 견적을 생성할 수 있고 동의받은 견적을 협상하거나 변경하여 주문할 수 있습니다.
- d. 카탈로그  
요구한 체인의 카탈로그 정보를 제공하고 제품 서비스, 번들, 파트 및 보조 프로그램의 판매를 관리합니다.

## 1.2 IBM-Initiated 업데이트 배치

IBM은 IBM SaaS의 필수 유지보수 및 업데이트를 수행합니다. IBM-Initiated 업데이트 구현은 서비스 요청의 월별 할당에 계수되지 않습니다.

IBM은 업그레이드, 패치 및 보안 패치(이하 통칭 "IBM-Initiated 업데이트")를 구현하여 IBM SaaS를 유지보수합니다. IBM은 IBM-Initiated 업데이트를 프로덕션 환경에서 구현하기 전에 90일의 통지를 고객에게 제공하고 보안 패치를 프로덕션 환경에서 구현하기 전에 30일의 통지를 제공합니다. 단, IBM은 프로덕션 환경의 애플리케이션 및 인프라스트럭처 계층의 중대한 취약점과 문제점을 수정하는 데 필요하다고 간주되는 보안 패치는 별도의 통지나 고객 테스트 기간 없이 적용할 수 있습니다.

IBM은 IBM-Initiated 업데이트를 사전 프로덕션(Pre-Production) 및 프로덕션 환경에 승격하기 전에 통합 환경과 테스트 환경 모두에서 테스트하는 60일의 테스트 기간을 고객에게 제공합니다. IBM은 보안 패치를 사전 프로덕션 및 프로덕션 환경에 승격하기 전에 통합 환경과 테스트 환경에 대한 30일의 테스트 기간을 고객에게 제공합니다.

고객은 QA 테스트 기간 내에 IBM-Initiated 업데이트를 완료한 후 IBM에게 문제점을 통지하거나, 또는 승인한 직후 30일 이내에 IBM이 사전 프로덕션 환경과 프로덕션 환경에 IBM-Initiated 업데이트를 승격할 수 있다고 알립니다.

QA 테스트 기간이 만료된 후에 확장 기능(Extension)에서 발견된 문제점으로 인해 IBM-Initiated 업데이트가 프로덕션 환경에서 구현되지 못하는 상태에 있는 경우, 다음이 적용됩니다.

- a. 고객은 15일 간 문제점을 해결할 수 있으며 IBM-Initiated 업데이트를 승격하는 권한을 부여합니다.
- b. 본 계약에서 제공된 보증사항은 본 IBM SaaS에 적용되지 않습니다.
- c. IBM은 업데이트되지 않은 IBM SaaS를 지원하는 데 발생한 추가 비용을 고객에게 부과할 수 있습니다.
- d. IBM은 IBM-Initiated 업데이트를 프로덕션 환경에 승격하지 않은 경우 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스 권한이 일시중단될 것이라는 데 대한 30일의 통지를 고객에게 임의로 제공할 수 있습니다. 그럼에도 불구하고, IBM은 미해결된 복합적인 문제로 인해 고객이 동의를 보류하여 IBM-Initiated 업데이트를 승격할 수 없는 경우 재량에 따라 상호 합의가 가능한 구제 및 승격 방안을 개발하도록 고객과 협력할 수 있습니다.

IBM은 IBM-Initiated 업데이트를 프로덕션 환경에 승격하지 않음으로 해서 심각한 보안 취약점이 존재하거나 잠재적으로 존재한다고 판단한 경우 IBM-Initiated 업데이트를 승격할 때까지 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스 권한을 즉시 일시중단할 수 있습니다.

확장 기능의 문제점으로 인해 IBM-Initiated 업데이트가 프로덕션 환경에서 구현되지 못한 상태이거나 확장 기능에 대한 IBM-Initiated 업데이트의 적용 문제로 고객에게 변경사항 승격 권한이 부여되지 못한 경우가 아니면, 고객은 IBM-Initiated 업데이트를 구현하였다면 제기되지 않았을 수 있는 배상청구의 범위 내에서, QA 테스트 기간 후 IBM SaaS의 사용과 관련하여 발생한 제 3자 배상청구로부터 IBM을 면책하고 방어하며 손해가 없도록 보호한다는 데 동의합니다.

## 1.3 확장 기능(Extensions)

확장 기능을 사용하여 고객은 IBM SaaS 애플리케이션에 대한 소프트웨어 확장 기능을 작성하여 고객의 비즈니스 요구사항을 충족하도록 IBM SaaS를 구성할 수 있습니다. 확장 기능은 IBM SaaS 사용 시 제공된 콘텐츠이며 IBM SaaS의 일부는 아닙니다. 확장 기능의 개발, 관리, 유지보수 및 지원에 대한

책임은 고객에게 있습니다. 고객은 확장 기능을 작성하기 위해 IBM 또는 IBM 이 서면으로 허가한 제 3 자 계약자와 별도로 계약할 수 있습니다.

a. 고객이 작성한 확장 기능에는 다음 추가 조항 및 조건이 적용됩니다.

- (1) 고객은 확장 기능의 개발 및 제공에 있어서 오퍼링 표준(Offering Standards)을 준수한다는 데 동의합니다.
- (2) IBM 은 본 계약의 조항을 준수하여 확장 기능의 설계 문서, 테스트 계획, 테스트 결과 및 오브젝트 코드를 검토하고 승인하거나 거부할 수 있는 권리가 있습니다.
- (3) IBM 은 IBM 이 지정한 성능 테스트를 수행하도록 고객에게 요구할 수 있습니다. 고객은 IBM SaaS 를 가동(go live)하기 전에 적절한 시간을 두고 미리 설계 문서, 테스트 계획 및 결과, 오브젝트 코드를 IBM 에 제공하여 검토하도록 하며 IBM 이 발견한 문제점을 해결하기 위해 IBM 과 협력합니다.
- (4) 고객은 바이러스, 트로이 목마, 서비스 거부 및 기타 파괴적 변환 기술을 포함한 악성 소프트웨어가 확장 기능에 포함되지 않도록 하는 프로그램을 보유하고 유지보수한다는 데 동의합니다.
- (5) IBM 은 확장 기능의 보안 취약점 및/또는 악성 소프트웨어를 모니터링하고 스캐닝합니다. IBM 은 보안 취약점 또는 악성 소프트웨어 문제가 해결될 때까지 확장 기능을 IBM SaaS 환경에서 제거하거나 IBM SaaS 를 일시중단할 수 있습니다.
- (6) 확장 기능은 IBM SaaS 와 독립적으로 운영되는 제 3 자 상업용 또는 패키지 소프트웨어 제품을 포함하거나 추가하지 않으며 해당 제 3 자 상업용 또는 패키지 소프트웨어를 추가하는 행위는 금지됩니다.
- (7) 고객은 사용등록 기간 동안 IBM SaaS 및 확장 기능에 대한 작업을 수행하는 스태프가 적정 수준의 지식과 기술을 보유하도록 교육하고 관리해야 할 책임이 있습니다. 필요한 교육 지원 비용은 고객이 부담합니다. IBM 은 고객이 적절한 지원을 받더라도 필수적인 태스크를 수행하지 못한다고 판단한 경우 재량에 따라, IBM 전문 서비스 인력과 함께 실전 지식 전수 교육에 참여하도록 고객에게 요구할 수 있습니다. 실전 지식 전수 교육의 비용은 고객이 부담합니다(IBM 과 IBM 계열사 간의 교육은 제외). IBM 은 고객의 요청에 따라 추가 대금을 부과하여 해당 교육을 고객에게 제공합니다.
- (8) 고객 또는 고객의 라이선스 제공자는 IBM SaaS 호스팅 목적으로 IBM 에 제공된 확장 기능에 대한 모든 권리, 소유권 및 이익, 라이선스를 보유합니다. 고객은 IBM SaaS 호스팅 목적으로 고객의 확장 기능을 IBM 에게 제공하는 데 필요한 모든 권리를 보유하며 고객의 확장 기능과 IBM 의 IBM SaaS 호스팅이 어떠한 제 3 자의 특허나 저작권도 위반하지 않는다는 점을 IBM 에게 진술하고 보증합니다.
- (9) 고객은 전세계적, 로열티 없는, 완납된, 취소 가능한, 재라이선싱 가능한 확장 기능에 대한 모든 권리와 라이선스를 IBM 에게 부여하며 모든 확장 기능에 대해, IBM 및 하도급자가 확장 기능을 호스팅하고 관련 의무를 수행하는 데 필요한 필수적 동의를 즉시 취득하여 유효한 상태로 유지한다는 데 동의합니다. 고객은 요청에 따라 그러한 권리, 라이선스 또는 필수적 동의를 증서를 IBM 에게 제공합니다. IBM 은 고객이 그러한 권리, 라이선스 또는 필수적 동의를 즉시 확보하여 제공하지 못함으로 인해 부담하게 된 의무의 범위 내에서 해당 의무에서 면제됩니다. 본 항에서 "필수적 동의"란 확장 기능의 공급자, 라이선스 제공자 또는 소유자의 소유권이나 지적 재산권을 침해함이 없이, 2 차적 저작물의 작성을 포함하여, 본 서비스 명세에 의거해서 수행하는 데 필요한 전자적 양식 및 기타 양식으로만 확장 기능을 액세스, 사용 및/또는 수정할 수 있는 권리나 라이선스를 IBM 및 하도급자에게 제공하기 위해 필요한 여하한의 동의, 라이선스 또는 승인을 의미합니다.
- (10) 고객은 확장 기능을 통해 고객이 도입한 코드, 데이터 및 기타 아티팩트는 보안 위험성을 높이지 않으며 본 서비스 명세의 개정사항이나 부칙을 통해 IBM 이 구체적으로 동의하지 않는 한, 추가 인증이 요구되지 않는다는 점을 확인합니다. 전술한 내용을 제한함이 없이, 고객은 (a) 모든 확장 기능에서 웹 애플리케이션 및 정적 코드 취약점 스캔을 수행하여 보안 문제점을 식별하고 (b) 확장 기능과 관련하여 제공되거나 포함된 취약점 스캔에서 식별된 문제점을 IBM 에게 서면으로 공개합니다.

- b. 확장 기능을 통합 환경과 테스트 환경에 배치하고 모든 테스트를 수행해야 할 책임은 고객에게 있습니다.
- c. Go-Live 이전에 고객은 확장 기능을 사전 프로덕션 환경, 프로덕션 환경 및 재해 복구 환경에 배치합니다.
- d. Go-Live 이후에 IBM은 서비스 요청을 통해 확장 기능을 사전 프로덕션 환경, 프로덕션 환경 및 재해 복구 환경에 배치합니다.
- e. IBM이 확장 기능을 지원하여 수행하는 추가적인 통합, 테스트, 사전 프로덕션 또는 프로덕션 환경 배치(확장 기능의 작성, 기타 통합 구성요소의 활성화 등)는 IBM과 고객의 별도의 작업명세서에서 기술되며 해당 작업명세서에서 지정한 기간과 요금에 따라 별도의 요금이 청구됩니다.

## 1.4 IBM SaaS 환경

기본 IBM SaaS는 IBM이 지원과 필요한 네트워크, 하드웨어 및 시스템 업그레이드를 제공하는 소프트웨어를 실행하기 위한 기능 인프라스트럭처를 제공합니다. IBM은 기본 사용등록(Base Subscription)의 일부로 다음 각 환경을 하나씩 제공합니다. 추가 환경이나 독립형 환경은 요청에 따라 추가 비용을 부담하여 사용할 수 있습니다.

- **통합 환경(Integration Environment)**

프로덕션과 기능적으로 동등한 단일 인스턴스 및 새로운 IBM SaaS(애플리케이션 및 확장 기능 포함)의 통합과 기능 테스트 용도로만 사용되는 보조 인프라스트럭처를 제공합니다. 통합 환경은 테스트 환경에 배치될 준비가 된 빌드에 도달하기 위해 하루에 여러 번 배치됩니다.

- **테스트 환경(Test Environment, QA 환경이라고도 함)**

프로덕션과 기능적으로 동등한 단일 인스턴스 및 새로운 IBM SaaS(애플리케이션 및 확장 기능 포함)의 품질 보장, 성능 및 최종 테스트 용도로만 사용되는 보조 인프라스트럭처를 제공합니다. 사전 프로덕션, 프로덕션 및 재해 복구 환경의 최종 승격에 대비하여 배치된 안정된 코드 스트림은 테스트 환경에만 있습니다.

- **사전 프로덕션 환경(Provides Environment)**

배치 목적의 제한적인 프로덕션 복제본 및 최종 애플리케이션(확장 기능 포함) 구성에 대한 고객의 승인 테스트를 제공합니다. 이 환경은 프로덕션 운영 및 준수 표준에 따라 항상 유지보수되지만 SLA(Service Level Agreement)의 일부로 적용되지는 않습니다. 이 환경은 프로덕션에서 가동(go live)되기 전에 고객의 사용자 승인 테스트 및 최종 성능 평가/테스트가 수행되는 기본 위치입니다.

- **프로덕션 환경(Production Environment)**

IBM SaaS 라이프사이클 관리에서 모든 소프트웨어 "실행"의 최종 안착 지점입니다. 이 시스템의 액세스 권한은 IBM 인력 또는 승인된 사용자로 제한됩니다. 프로덕션 환경은 조직의 고객과 최종 사용자가 비즈니스 프로세스 및 트랜잭션을 실행하기 위해 액세스하고 사용하는 애플리케이션, 시스템 및 보조 시스템 인프라스트럭처로 구성됩니다.

- **재해 복구 환경(Disaster Recovery Environment)**

사용등록 볼륨을 호스팅할 수 있고 프로덕션 환경에서 동조화되어 사전 프로덕션 인프라스트럭처에서 휴면 상태로 유지되는 제한적인 프로덕션 복제본을 제공합니다. 재해 복구 환경은 프로덕션 데이터 센터가 복구 불가능하고 IBM이 재해 이벤트를 선언한 불가피한 이벤트에서 항상 준비 상태로 유지됩니다. 재해 복구 환경이 활성화되면 사전 프로덕션 환경은 사용 불가능하게 됩니다.

## 1.5 IBM SaaS 통합

IBM SaaS는 레거시 및 보조 서비스를 통합하기 위해 다양한 방법을 지원합니다. IBM SaaS의 일부로 다음 기능이 제공됩니다(가상 또는 실제 회선을 사용하거나 사용하지 않을 수 있음).

- **API(Application Program Interface)**

소프트웨어 및 애플리케이션을 구축하는 루틴, 프로토콜 및 도구 세트입니다.

- MQ(Message Queue)  
프로세스 간 통신(IPC) 또는 동일한 프로세스 내 스레드 간 통신의 목적으로 제공합니다. 이를 통해 IBM SaaS 는 MQ 네트워크 또는 지정된 통신의 엔드포인트가 될 수 있습니다. IBM SaaS 는 IBM SaaS 의 일부가 아닌 둘 이상의 엔드포인트 간 라우팅은 제공하지 않습니다.
- SFTP(Secure File Transfer Protocol) 또는 SSH 파일 전송 프로토콜  
안전하고 신뢰할 수 있는 데이터 스트림에서 파일 액세스, 파일 전송 및 파일 관리를 제공하는 네트워크 프로토콜입니다. IBM SaaS 는 확장 기능에서 사용할 인바운드 파일 전송 목적의 SFTP 서버를 제공합니다. IBM SaaS 에서 데이터 및 보고서의 아웃바운드 전송은 애플리케이션이나 확장 기능에 내장된 java 기반의 SFTP 클라이언트를 통해 수행될 수 있습니다. SFTP 전송 시 정지 기간 동안 데이터를 보호하도록 파일을 암호화해야 합니다.

## 1.6 모니터링

IBM 은 실제 하드웨어의 상태부터 IBM SaaS 의 성능까지 IBM SaaS 를 평가하기 위해 디자인한 다음 모니터링을 제공합니다.

- 클라우드 인프라스트럭처 모니터링  
클라우드 인프라스트럭처 플랫폼의 상태와 건전성을 모니터링합니다.
- 애플리케이션 모니터링  
애플리케이션의 상태와 건전성을 모니터링합니다.
- 종합 모니터링  
애플리케이션과 연계하여 실행 중인 확장 기능의 상태와 건전성을 모니터링하는 "시뮬레이션 사용자 클릭(simulated user click)"을 제공합니다.
  - a. 프로덕션 환경 모니터링
    - (1) IBM 은 결함 및 영향의 심각도에 따라 플랫폼 모니터에 대응합니다. IBM 은 감지된 애플리케이션 사용 불가능을 심각도 1 지원 케이스로 처리하고 문제점 선별을 시작합니다.
    - (2) IBM 은 고객이 개발한 종합 유스 케이스에 대한 모니터링을 제공하고 IBM SaaS 에 대한 영향에 따라 해당 지원 케이스를 모니터링하여 오픈한 후 문제점 선별을 시작합니다. 종합 모니터링은 "시뮬레이션 사용자 클릭" 모니터링으로 제한합니다. IBM 은 사용자의 관점에서 IBM SaaS 의 사용 가능성을 평가하여 고객의 종합 모니터링을 감시합니다. 제공된 사용자 후기의 클릭 경로를 시뮬레이션하는 자동화된 방법을 통해 이를 수행할 수 있습니다.
  - b. 비 프로덕션 환경 모니터링
    - (1) IBM 은 감지된 테스트 또는 사전 프로덕션 환경 애플리케이션 사용 불가능을 심각도 2 지원 케이스로 처리한 후 문제점을 선별합니다. 문제점에 대한 책임이 고객에게 있는 경우 IBM 은 고객에게 이를 알리고 케이스 추적을 계속합니다.
    - (2) IBM 은 감지된 통합 환경 애플리케이션 사용 불가능을 심각도 3 지원 케이스로 처리하고 최종적으로 알려진 작업 백업으로 복원하거나 재설치하는 방식으로 문제점을 해결합니다.

## 1.7 백업

IBM 은 프로덕션, 사전 프로덕션 및 재해 복구 데이터를 로컬 디스크 저장소에 매일 최소 1 회 백업합니다. 데이터에는 장애 시스템을 복구하는 데 필요한 핵심 인프라스트럭처 구성, 제품 구성, 확장 기능 및 파일이 포함됩니다. 로컬 백업은 야간에 원격 스토리지 장소로 이동되어 7 일 간 보관됩니다. 백업은 재해 복구 계획을 보강합니다.

## 1.8 재해 복구

IBM 은 고객의 프로덕션 환경에 대한 Tier 3 재해 복구 설비의 복구 기능을 고객에게 제공합니다. IBM 은 48 시간의 복구 시간 목표(RTO)와 24 시간의 복구 지정 목표(RPO)에 따라 IBM SaaS 를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다. IBM 이 선언한 재해의 경우, IBM 은 RTO 및 RPO 진행 상황을 포함하여 복구 절차 상태에 대해 시간마다 고객과 통신합니다. 재해 복구 환경이 활성화되면 사전 프로덕션 환경은 사용 불가능하게 됩니다.

## 1.9 데이터 스토리지 할당

고객의 데이터 스토리지 할당은 프로덕션 환경에서 수행되며 거래서류에 지정된 대로 고객에게 권한이 부여된 과거 2년 간의 주문 라인(Order Lines)을 보관할 수 있는 스토리지를 포함합니다. 시스템 스토리지 이벤트에 따라 이러한 제한사항을 초과한 경우 고객은 추가 스토리지 할당 요금을 지불해야 합니다.

## 1.10 공유 인프라스트럭처 메일 서비스(아웃바운드 전용)

공유 아웃바운드 메일 전송 기능이 IBM SaaS의 일부로 제공됩니다. 고객은 non-business critical 이메일, 알람, 시스템 레벨 상태 이메일 및/또는 이메일 경보를 위해 이들 공유 자원을 활용하도록 애플리케이션을 구성할 수 있습니다. IBM SaaS에서는 업무상의 이메일을 무료로 사용할 수 있지만 IBM은 이메일의 전달을 보증하거나 대량 이메일 캠페인에 대한 지원 또는 제 3자 이메일 시스템에서 발생한 스팸 등의 문제점에 대한 해결책은 제공하지 않습니다. 고객은 이메일 전달을 보증하고 개선된 전송 옵션과 업무상의 이메일 및 마케팅 캠페인(대량 이메일)에 대한 지원을 제공하는 별도의 이메일 서비스(예: IBM Marketing Cloud)를 계약할 수 있습니다. 제 3자 메일 서비스를 통합하려면 확장 기능을 통해 해당 서비스를 수행해야 하며 제공업체와 별도의 계약이 필요합니다.

## 2. 설치(Set-Up) 및 프로덕션 준비

IBM은 프로덕션 준비를 위해 IBM SaaS를 준비하는 최대 6개월의 설치(set-up) 활동을 제공합니다. 설치 활동은 다음으로 구성됩니다.

- a. IBM SaaS 환경의 프로비저닝
- b. 애플리케이션 환경에 최신 버전의 애플리케이션(모든 패치 포함) 설치
- c. 고객의 백엔드 시스템과 네트워크 연결 및 상호 연결 확립, 및
- d. 고객이 확장 기능의 초기 배치를 완료할 수 있도록 프로덕션 환경 준비

설치 활동이 IBM의 통제권을 벗어난 원인으로 인해 6개월을 초과하는 경우 각 월의 On Demand 설치 요금이 고객에게 부과됩니다. 설치 활동에는 구현 서비스(IBM SaaS에서 지원하거나 고객의 특정 비즈니스 요구사항이나 기술 요구사항(볼륨 요구사항, 록앤필, 기타 요건 및 인터페이스 요구사항, 확장 기능 작성 포함)을 충족하는 고객의 e-commerce 솔루션의 사용자 정의, 구성 및 구현 포함)은 포함되지 않으며 구현 서비스는 별도의 서비스 계약에 따라 처리됩니다.

"프로덕션 준비(Production Readiness)"는 다음 기준을 충족하는 경우에 적용됩니다: (1) 설치(set-up) 활동이 완료되고 (2) 고객이 프로덕션 환경에 확장 기능의 초기 배치를 완료한 상태.

거래서류에서 명시한 바와 같이 IBM SaaS 월 사용등록료는 프로덕션 준비(Production Readiness) 시 시작됩니다.

## 3. 선택적/추가 기능

### 3.1 선택적 환경

기본 IBM SaaS를 보충하거나 독립적인 환경으로 다음 선택적 환경을 사용할 수 있습니다.

- a. 통합 환경 옵션  
개별 코드 스트림 또는 테스트를 관리하는 데 사용할 수 있는 통합 환경을 제공합니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.
  - (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
  - (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
  - (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
- b. QA 환경  
개별 코드 스트림과 테스트를 관리하는 데 사용할 수 있는 테스트 환경을 제공합니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.
  - (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
  - (2) IBM Order Management Service QA Environment Option



(3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. 파일럿 환경

고객 서브세트에 대해 최대 12 개월 동안 프로덕션 표준을 유지하는 프로덕션 환경을 제공합니다. 이 옵션은 프로덕션 표준으로 운영되며 실제 고객으로 테스트할 수 있는 기능을 제공합니다. SLA 및 재해 복구는 제외됩니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

(1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option

(2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option

(3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

### 3.2 네트워크 통합 옵션

다음은 고객 네트워크와의 통합을 위해 지원되는 옵션입니다(필수 옵션은 아님).

a. Whitelisting Connections over the Internet

IBM SaaS 또는 IBM SaaS 일부에 대한 액세스를 특정 인터넷 공용 주소로 제한합니다. 제한 액세스는 고객이 지정한 위치로 액세스를 제한하는 유통성을 제공합니다. 화이트리스트는 IBM SaaS 에 포함됩니다.

b. Virtual Private Network (VPN) through the Internet

공용 네트워크를 통해 사설 네트워크를 확장합니다. 전용 연결, 가상 터널링 프로토콜 또는 트래픽 암호화를 통해 가상 지점간 연결을 설정하여 VPN 을 작성합니다. 인터넷에서 통합 연결이 암호화되지 않거나 제대로 보호되지 않은 경우에만 IBM SaaS 에서 VPN 이 필요합니다. 고가용성 용도로는 추가 회선이 필요합니다. 기본 사용등록(Base Subscription)에는 VPN 이 포함되지 않으며 VPN 은 IBM SaaS 용으로 구입 가능한 선택적 추가 기능(Add-on)입니다. VPN 은 선택적 파트인 IBM Commerce on Cloud Add-on VPN 을 통해 사용이 가능합니다.

c. Direct Connect to SoftLayer

고객이 제공한 캐리어 서비스(MPLS(Multiprotocol Label Switching), MAN(Metro Area Network) 등, 단 이에 한하지 않음)를 통해 고객의 원격 사업장에서 SoftLayer POP(Point of Presence)로의 SMF(Single Mode Fiber) 연결을 활용합니다. SoftLayer 네트워크 내의 개별 위치에서 종료될 수 있는 고가용성 용도로는 추가 회선이 필요합니다. 기본 사용등록(Base Subscription)에는 Direct Connect 가 포함되지 않으며 Direct Connect 는 IBM SaaS 용으로 구입 가능한 선택적 추가 기능(Add-on)입니다.

d. Content Delivery Network(CDN)

비즈니스 필요에 따라 최종 사용자의 성능을 개선하는 데 필요할 수 있습니다. 비즈니스의 성격에 따라 최종 사용자는 특정 영역이나 여러 영역에 걸쳐 있는 ecommerce 쇼퍼 또는 고객 서비스 담당자가 될 수 있습니다. CDN 은 IBM SaaS 에 포함되지 않습니다. 고객의 성능 니즈를 충족하기 위해 필요한 대로 제 3 자 CDN 을 평가하고 프로비저닝하고 조달할 책임은 고객에게 있습니다.

### 3.3 IBM SaaS 추가 기능(Add-Ons)

a. 각 기본 사용등록에 대해 다음 추가 기능을 사용할 수 있습니다.

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

IBM Commerce 또는 IBM Order Management Services 내의 고객 서비스 담당자 가시성 및 판매 및 주문 프로세스 실행.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

4 시간 RTO 및 2 시간 RPO 의 개선된 비즈니스 연속성을 제공합니다.

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

- (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB  
MPLS, MAN 또는 유사한 사설 회선을 활용한 1기가비트의 실제 회선을 사용하여 IBM SaaS를 원격 데이터 센터에 연결합니다.
- (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB  
MPLS, MAN 또는 유사한 사설 회선을 활용한 10기가비트의 실제 회선을 사용하여 IBM SaaS를 원격 데이터 센터에 연결합니다.
- (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support  
추가적인 2차 또는 3차 시간대에서 심각도 1이 아닌 지원을 사용할 수 있습니다.
- b. 다음 추가 기능은 IBM Commerce Service Base Subscription에만 제공됩니다.
  - (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service  
고객은 다중 옵션 및 항목 특정 비즈니스 규칙에 따라 웹 스토어 내에서 복합 제품과 서비스를 사용자 정의할 수 있습니다.
- c. 다음 추가 기능은 IBM Order Management Service Base Subscription에만 제공됩니다.
  - (1) IBM Order Management Supply Collaboration  
생산자 직송 또는 재보급 용도로 공급자에게 전송하는 구매 주문서(PO)를 자동으로 작성하고 PO 라이프사이클을 관리하며 PO에서 자동으로 주문 상태를 업데이트하는 작업을 포함하여 예외사항을 추적합니다.
  - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling  
주문 거래 시 스케줄링 인도, 설치 및 기타 추가 기능 서비스를 제공합니다. 재고, 인도 및 서비스 실행의 통합 제어와 함께 규칙 기반 약정, 공급자 선택, 팀 할당을 사용합니다.
  - (3) IBM Order Management Pricing  
공통 교차 채널 가격 책정 서비스로 구성된 주문에 따라 규칙 기반 가격 책정을 제공합니다.
  - (4) IBM Order Management Quoting  
제안서 작성 및 협상을 수행하고 승인 절차를 자동화하며 가격 규칙을 시행합니다.
  - (5) IBM Order Management Configurator  
고객, 판매 담당자 및 채널 파트너는 다중 옵션 및 항목 특정 비즈니스 규칙에 따라 복합 제품과 서비스를 사용자 정의할 수 있습니다.
  - (6) IBM Order Management Store  
스토어 직원은 다음과 같이 실제 스토어 재고의 글로벌 뷰를 관리할 수 있습니다:
    - (a) 실시간 재고 확인 및 주문 접수
    - (b) 대체 이행 옵션
      - (i) 스토어 픽업
      - (ii) 스토어에서 선적
      - (iii) 디스트리뷰션 센터에서 직접 선적
    - (c) 특별 주문
  - (7) IBM Order Management Store Inventory Management  
스토어 사용자는 고급 재고 위치 정보(스토어에서 재고를 찾을 수 있는 위치)와 한 번의 스토어 방문으로 여러 주문을 일괄 선택하는 등의 고급 기능을 사용할 수 있습니다.

### 3.4 사용량별 요금제 서비스

고객은 IBM SaaS에서 지원된 시간당 최대 주문 라인 수가 허용된 최대 주문 라인을 초과하는 달(calendar month)을 처리하기 위해 아래의 오퍼링 표준(Offering Standards) 조항에서 지정한 표준에서 버스팅 용량을 늘릴 수 있습니다. 시간당 1000 주문 라인 단위로 버스팅 용량을 늘릴 수 있으며

사용량별 요금제(pay per use)에 따라 대금이 부과됩니다. 이 용량에 대한 대금은 고객이 증가된 처리 용량을 요청한 당월 동안, 그리고 고객이 사용할 수 있는 용량이 남아 있는 동안에만 고객에게 부과됩니다. 이 서비스는 예상 버스트가 발생할 달의 최소 60 일 전에 미리 주문해야 합니다. 버스팅 용량은 다음 오퍼링에 적용됩니다.

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

### 3.5 On Demand Set-Up 서비스 및 Set-up 서비스

- a. On Demand Set-up 서비스는 최대 6 개월 이내에 프로덕션 준비를 완료하지 못한 경우 6 개월 설치 기간을 초과한 각 기본 사용등록 오퍼링에 대해 이용할 수 있습니다. On Demand Set-up 파트 요금은 IBM SaaS 가 프로덕션 준비 상태에 도달하지 못한 각 월에 대해 부과됩니다. 다음 On Demand Set-up 서비스를 제공합니다.
  - IBM Commerce Service On Demand Set-up
  - IBM Order Management Service On Demand Set-up
  - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up  
이 Set-up 서비스는 기본 사용등록에 포함된 월별 서비스 요청 시간(Service Request Hours)을 초과하여 사용하고자 하는 고객에게 제공되는 추가적인 서비스 요청 시간을 설정합니다.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up  
이 Set-up 서비스는 사용등록을 기준으로 사용 가능한 Direct Connect 1 GB 오퍼링을 설정합니다. 이 Set-up 서비스는 이 오퍼링의 용이한 사용을 위해 필요합니다.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up  
이 Set-up 서비스는 사용등록을 기준으로 사용 가능한 Direct Connect 10 GB 오퍼링을 설정합니다. 이 Set-up 서비스는 이 오퍼링의 용이한 사용을 위해 필요합니다.

## 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 3일 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 시점부터 IBM SaaS가 복원되는 시점까지로 측정되며 다음은 포함되지 않습니다.

- a. 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단과 관련된 시간
- b. IBM의 통제권을 벗어난 원인
- c. 고객 또는 제 3자 콘텐츠, 기술, 설계 또는 지침과 관련한 문제
- d. 미지원 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객 오류
- e. 고객이 초래한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트
- f. 확장 기능
- g. 서비스의 해당 API 또는 사용자 엑시트를 활용하거나 호출하거나 적절히 확장하는 확장 기능의 장애
- h. 서비스 API 또는 서비스 기능의 부적절한 사용
- i. IBM의 통제권을 벗어나 가용성에 영향을 주는 구성, 설정 또는 변경
- j. 고객이 보안 패치의 승격을 승인 거부하거나 승격을 차단하기 위해 수행한 기타 조치로 인해 IBM이 보안 패치를 프로덕션에 승격하지 못한 경우
- k. 오퍼링 표준의 한계를 초과한 IBM SaaS의 사용.

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.

번들 IBM SaaS(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS 오퍼링)의 보상은 번들 IBM SaaS에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 사용등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

### 2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS 를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS 의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM 은 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: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	---------------------------------------

## 2.1 제외

본 SLA 는 다음에는 적용되지 않습니다: (1) 파일럿 환경 (2) 거래서류에 명시된 바와 같이 구입된 사용등록 레벨 또는 대금 지급 책임의 위반을 포함하여(단 이에 한하지 않음), 고객이 서비스 명세 또는 계약에 의거한 중대한 책임을 위반한 경우 (3) 고객이 보안 패치의 승격을 승인 거부하거나 승격을 차단하기 위해 수행한 기타 조치로 인해 IBM 이 보안 패치를 프로덕션에 승격하지 못한 경우 (4) 확장 기능, 서비스의 해당 API 또는 사용자 엑시트를 활용하거나 호출하거나 적절히 확장하는 확장 기능의 장애 (5) IBM SaaS API 또는 IBM SaaS 기능의 부적절한 사용, 또는 (6) IBM 의 통제권을 벗어나 가용성에 영향을 주는 구성, 설정 또는 변경.