

IBM Connections Cloud

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조항(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조항")과 IBM 이용 약관 – 일반 조항(이하 "일반 조항") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조항이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 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 조항이 적용됩니다.

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes(IBM SmartCloud Notes 와 함께 사용하기 위한 클라이언트 다운로드)
- IBM SmartCloud Notes Hosted Blackberry Service
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus

2. 과금 체계

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

- a. 허가된 사용자(Authorized User)는 IBM SaaS 오퍼링 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 허가된 사용자는 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 부여된 고유한 개인입니다. 고객은 어떠한 수단과 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 오퍼링에 액세스하는 허가된 각 사용자에게 대한 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 허가된 사용자를 위한 권한은 해당 허가된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 허가된 사용자 권한을 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- b. 참가자 최대 X 명 수용 호스트(Host with up to X Participants)는 IBM SaaS 오퍼링 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 호스트는 고객의 라이선스 증서에 명시된 최대 참가자 수의 범위에서 횟수에 제한 없이 미팅을 개최할 수 있는 개인 계정에 대한 액세스 권한을 가진 사용자입니다. 각 호스트는 한 번에 하나의 미팅만 개최할 수 있습니다.
- c. 시간(분)은 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용한 총 전체 시간 또는 일부 시간(분)을 포괄할 수 있는 충분한 시간(분) 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요금입니다. 월 분할 요금은 IBM 이 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

3.2 추가 요금

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

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

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

4.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90 일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 등록 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS 의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

4.3 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

등록 기간에는 IBM SaaS 에 대한 기술 지원이 제공됩니다. 자세한 기술 지원 옵션은 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>에 설명되어 있습니다.

기술 지원 범위에 속하지 않는 사항

다음 관련 지원은 기술 지원에 포함되지 않습니다.

- a. 애플리케이션의 설계 및 개발
- b. 명시된 운영 환경이 아닌 환경에서 IBM SaaS 를 사용하여 발생한 문제점 또는
- c. 고객 또는 제 3 자의 제품 및 서비스에 대한 지원이나 고객 또는 제 3 자의 제품이나 서비스와 함께 IBM SaaS 를 사용하여 발생한 문제점

6. 인에이블링(Enabling) 소프트웨어

IBM SaaS 오퍼링에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되어 있을 수 있습니다. 귀하는 IBM SaaS 등록 기간에 문서나 라이선스에서 설명한 바와 같이 IBM SaaS 오퍼링 이용과 관련하여 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함되어 있으면 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성하고 본 권한에 따라 2 차적 저작물을 사용할 수 있는 권리가 귀하에게 추가로 부여됩니다. 인에이블링 소프트웨어는 서비스 레벨 협약서(Service Level Commitment)에 의거하여 IBM SaaS 오퍼링의 구성요소로 제공되며 "현상태대로(AS IS)" 제공됩니다.

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

7.1 추가 제한사항

고객은 다음 사항도 수행할 수 없습니다.

- a. 고객의 참여 없이 외부 게스트 사용자 간의 협업을 호스트하기 위해 활성 "pass-through" 방식으로 IBM SaaS 사용.

7.2 IBM SmartCloud Notes 권한 조건

다음 권한 중 하나를 취득해야 고객은 IBM

SmartCloud Notes 를 사용할 수 있습니다.

- a. IBM SmartCloud Notes 또는 IBM Connections Cloud S1 에 대한 라이선스 증서 또는
- b. IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up 또는 IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections 의 라이선스 증서 한 부 및
- c. IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express 또는 IBM Domino Collaboration Express 프로그램 중 하나의 허가된 사용자(Authorized User)당 라이선스 증서 및 유효한 Subscription and Support.

7.3 미팅 주의사항

IBM SAAS 사용자는 IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD 및 IBM CONNECTIONS CLOUD S2 에서 미팅을 녹음할 수 있습니다. 일부 국가의 법률에서는 의사 교환을 녹음하기 전에 개인의 동의가 필요할 수 있습니다. 고객은 IBM SaaS 사용자가 미팅을 레코드하기 전에 필요한 모든 동의를 구하고 해당 사실을 공개하는지 확인합니다.

7.4 콘텐츠 필터링 주의사항

IBM SmartCloud Notes 및 IBM Web Mail Cloud 에는 원치 않는 악의적인 대량 콘텐츠를 차단하거나 필터링하기 위해 IBM SaaS 를 감시하고 스팸과 바이러스 공격을 추적하고 개인 및 산업 표준 기술 방법을 활용하는 도구가 사용됩니다. IBM 은 인터넷을 통한 다른 법인의 통신문을 차단할 수 있는 권리가 있습니다(단, 의무는 없음). IBM 은 콘텐츠를 사전 선별, 검토, 플래그, 필터링, 수정, 거부 또는 제거할 수 있는 권리가 있습니다(단, 의무는 없음).

7.5 게스트 사용

게스트 사용자는 IBM SaaS 사용자로서 고객과 데이터를 교환하거나 고객을 대신하여 IBM SaaS 를 사용할 수 있도록 고객으로부터 IBM SaaS 접속(액세스) 권한이 부여된 사용자입니다. 모든 게스트 사용자는 반드시 권한을 부여받은 허가된 사용자이어야 합니다. 고객의 게스트 사용자는 IBM SaaS 에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM 에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다.

고객은 a) IBM SaaS 와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, 또는 b) IBM SaaS 에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 해당 게스트 사용자에게 대해 책임을 집니다.

7.6 Step Up 제한사항

Step-up 오퍼링을 사용하기 위해서는 연관된 IBM 프로그램에 대한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. Step-up SaaS 에 대한 고객의 권한은 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

Step-up SaaS 에는 연관된 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support 가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 연관된 IBM 프로그램에 대한 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support 를 이미 취득했음을 보증합니다. Step-up SaaS 오퍼링의 등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step-up SaaS 권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 최신 Subscription and Support 를 유지해야 합니다. 연관된 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support 가 종료되면 Step-Up SaaS 의 사용 권한은 종료됩니다.

7.7 Connections Docs 및 Connections Meetings 에 대한 Oracle 조항

IBM SaaS 에는 Oracle USA, Inc.(이하 "Oracle")에서 제공하는 Outside In 필터링 및 문서 보기 기술(이하 "Outside In Technology")이 포함되어 있습니다. "Outside In Technology"에는 Oracle 공급자가 Oracle 에 라이선스를 부여한 모든 기술이 포함됩니다. 본 이용 약관 및 이용 약관의 준거 계약에서 정의한 "IBM 공급자"에는 Oracle 과 Oracle 공급자가 포함됩니다. 본 이용 약관 및 준거 계약의 조건에 추가하여 고객은 Outside In Technology 를 사용하기 위한 조건으로 특히 다음에 동의합니다. (1) Oracle USA, Inc.는 본 이용 약관 및 준거 계약의 제 3 의 수혜자입니다. (2) 고객은 본 이용 약관 및 준거 계약의 조항에 의거하여 사전에 IBM 에 서면으로 통지한 후에만 IBM SaaS 등록(Subscription)을 양도할 수 있습니다. (3) 고객은 사전 서면 허가 없이 Outside In Technology 에 대한 벤치마크 테스트의 결과를 공개할 수 없습니다. (4) IBM 은 IBM 공급자가 제공하는 구성요소에 대한 적합성 검증 결과를 IBM 공급자에게 통지할 수 있습니다. (5) 해당 법률에서 허가하는 범위 내에서 Uniform Computer Information Transactions Act (이하 "UCITA")는 적용되지 않습니다.

7.8 금지된 사용

Microsoft 는 다음 용도의 사용을 금지합니다.

위험 요소가 높은 용도의 사용 금지: 고객은 IBM SaaS 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 IBM SaaS 를 사용할 수 없습니다. 위험 요소가 높은 용도의 사용에는 항공기 또는 기타 대량 수송 수단, 핵 또는 화학 설비, 생명 유지 시스템, 이식형 의료 장치, 자동차 또는 무기류 등(단, 이에 한하지 않음)이 있습니다. 단, 해당 장애가 사망, 개인 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래하지 않는 경우로서, 구성 데이터, 엔지니어링 및/또는 구성 도구, 기타 비제어(non-control) 애플리케이션을 저장하기 위한, 관리 용도로 IBM SaaS 를 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능에 대한 직접적 또는 간접적인 책임은 없습니다.

7.9 IBM SaaS 사용자 프로필 정보

고객은 IBM SaaS 사용과 관련하여 다른 IBM SaaS 고객이 고객 조직의 SaaS 사용자 이름을 볼 수 있도록 IBM SaaS 를 구성할 수 있습니다.

이 설정을 선택한 경우 고객은 (i) IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 사용자 이름, 직위, 회사명, 사진을 프로필(이하 "프로파일")의 일부로 게시할 수 있고 이러한 프로파일을 귀하 조직 또는 SaaS 내의 다른 IBM SaaS 사용자가 볼 수 있으며 (ii) 언제든지 고객이 IBM SaaS 사용자 프로파일을 수정하거나 IBM SaaS 에서 삭제하도록 요청하면 프로파일은 수정되거나 삭제되지만 프로파일을 삭제한 경우 IBM SaaS 에 액세스하지 못할 수도 있다는 것을 인지하고 이에 동의합니다.

7.10 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다.

IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

7.11 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집한 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. – EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보를 확인하거나 IBM 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=20133>.

7.12 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 관련 법률을 준수하면서, 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 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

7.13 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS 의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 1 차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

부록 A

1. 오퍼링

IBM 은 사전 패키지 플랜, 독립형 서비스 또는 Add On 형식으로 본 서비스를 제공합니다.

1.1 번들형 IBM SaaS 오퍼링

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, 모바일 앱, Guest Access
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, 모바일 앱, Guest Access

1.2 독립형 IBM SaaS 오퍼링

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support

1.3 IBM SaaS 오퍼링 Add-On

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	●	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음
Connections Meetings Audio	●	●	해당 없음	●	해당 없음	해당 없음
Traveler for SmartCloud Notes	✓	해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	●
Connections Archive Essentials	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	●
BlackBerry	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	해당 없음
추가 협업 스토리지	●	●	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음

- ✓ - 포함
- - 사용 가능
- 해당 - 사용할 수 없음
- 없음

1.4 IBM Connections Cloud S1

- Connections Social 의 모든 기능
- 인스턴트 메시징 - 개인 및 그룹과의 실시간 통신, 귀하의 접속 가능성 확인, 사용자 정의 그룹 및 주소록 정보 작성. 다운로드 가능한 리치(rich) 클라이언트와 브라우저 모두에서 사용할 수 있습니다.
- 웹 컨퍼런싱 - 애플리케이션 및 데스크탑 공유, 복수의 진행자 지원, 폴링(polling), 채팅 기능이 있는 on-demand 비예약 방식의 상시 대기 미팅 룸을 사용한 온라인 웹 미팅. 귀하 회사 외부 인원을 포함하여 참석자가 최대 200 명인 미팅을 주최합니다. 회사 내부 미팅의 경우 모든 내부 참가자는 등록해야 합니다.
- Docs - IBM SmartCloud Connections 의 파일 버전 관리 기능이 포함된 컨텍스트 코멘팅 및 토론, 실시간 공동 편집 지원이 포함된 워드 프로세싱, 스프레드시트 및 프레젠테이션 편집기.
- SmartCloud Notes - 스팸 및 바이러스 차단 기능이 있는 통합 인스턴트 메시징, 하이브리드 통합 지원을 포함한 데스크탑 및 웹 기반 메일 및 캘린더. 각 IBM SaaS 사용자에게 25GB 의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- Traveler for SmartCloud Notes - 지원되는 모바일 디바이스로 메일, 캘린더 및 주소록 전달. 지원되는 디바이스에서 이메일, 전자 캘린더, 전자 주소록의 양방향, 푸쉬, 수동 또는 스케줄링 동기화 지원.
- IBM Connections, IBM Meetings 및 IBM Sametime 의 모바일 앱
- 게스트 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업하고 작업할 수 있는 게스트를 초대하는 기능.

1.5 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social 의 모든 기능
- 인스턴트 메시징 - 개인 및 그룹과의 실시간 통신, 귀하의 접속 가능성 확인, 사용자 정의 그룹 및 주소록 정보 작성. 다운로드 가능한 리치(rich) 클라이언트와 브라우저 모두에서 사용할 수 있습니다.
- 웹 컨퍼런싱 - 애플리케이션 및 데스크탑 공유, 복수의 진행자 지원, 폴링(polling), 채팅 기능이 있는 on-demand 비예약 방식의 상시 대기 미팅 룸을 사용한 온라인 웹 미팅. 귀하 회사 외부 인원을 포함하여 참석자가 최대 200 명인 미팅을 주최합니다. 회사 내부 미팅의 경우 모든 내부 참가자는 등록해야 합니다.
- IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime 의 모바일 앱
- 게스트 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업하고 작업할 수 있는 게스트를 초대하는 기능.

1.6 IBM Connections Social Cloud

- 소셜 대시보드 - 애플리케이션 및 미팅에 대한 액세스 권한이 포함된 귀하 소셜 비즈니스 네트워크의 단일 보기 및 진행 작업 항목, 지원 포럼, 프로필 및 스토리지 정보의 액세스를 위한 이벤트 및 콘텐츠의 보기.
- 개인 - 귀하 조직 내부와 외부에서 귀하 비즈니스 네트워크를 통한 귀하 프로필 및 주소록 관리.
- 파일 스토리지 및 공유 - 중앙 집중적 라이브러리에 파일을 업로드하고 저장할 수 있는 기능. 독자나 저자로 개인화하거나 개인 사용자 또는 그룹과 공유하도록 파일을 액세스 제어할 수 있습니다. 업데이트, 버전 히스토리, 댓글, 다운로드 히스토리, 태그 지정, 파일 체크인/체크아웃

등의 파일 정보를 제공합니다. 데스크탑에서 클라우드로의 파일 전송을 지원하는 플러그인을 다운로드할 수 있습니다.

- 커뮤니티, 블로그 및 Wiki - 공유 파일, 액티비티, 북마크를 사용하여 사람들과 협력하고, 사용자 정의된 권한으로 새 커뮤니티를 작성 및 공유하고, 커뮤니티를 통해 콘텐츠를 검색하며, 커뮤니티 이메일을 발송하고, 커뮤니티 설문을 작성 및 관리하고, wiki, 블로그, Ideation 블로그, 토론 포럼을 작성하는 기능.
- 액티비티 - 주제 또는 미팅과 관련된 수행 작업, 정보 및 활동의 추적과 같은 태스크를 위한 팀 공간.
- 인스턴트 메시징 - 개인 및 그룹과의 실시간 통신, 귀하의 접속 가능성 확인, 사용자 정의 그룹 및 주소록 정보 작성.
- IBM Connections 및 IBM Sametime 용 모바일 앱
- 게스트 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업할 수 있는 게스트를 초대하는 기능

1.7 IBM Connections Meetings Cloud

애플리케이션 및 데스크탑 공유, 복수의 진행자 지원, 폴링(polling), 채팅 기능이 있는 on-demand 비예약 방식의 상시 대기 미팅 룸을 사용한 온라인 웹 미팅. 이 서비스를 구입하면 최대 14 명의 참가자 또는 최대 199 명의 참석자를 수용하는 미팅을 개최할 수 있습니다. 내부 참가자의 경우 서비스에 등록해야 하는 Enterprise Deployment 로 구입할 수도 있습니다. 모든 미팅에는 별도의 제한 없이 귀하 회사 외부인도 참석할 수 있습니다.

1.8 IBM Connections Cloud Chat

브라우저, Notes 내장 클라이언트, 독립형 클라이언트 또는 모바일 앱을 통해 액세스할 수 있는, 지정간 오디오 비디오 콜, 온라인 상태 확인, 연락처 목록이 포함된 인스턴트 메시징.

1.9 IBM SmartCloud Notes

- 선행 입력(type-ahead) 주소 지정, 사용자 정의 메일 폴더, 메일 및 캘린더 위임을 포함하여 클라우드의 IBM Notes 클라이언트(소프트웨어 다운로드 포함) 및 웹 기반 메일, 캘린더 및 주소록 정보. 고객의 회사 계정은 서비스 전용 또는 하이브리드 구성(하이브리드 구성은 사내 구축(on-premises) Domino 환경과 통합)에서 설정 가능합니다.
- 통합 인스턴트 메시징
- 스팸 및 안티바이러스 방지 기능
- 각 IBM SaaS 사용자에게 25GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- 각 SmartCloud Notes 사용자에게 대한 IBM Domino Enterprise Client Access의 확정 기간 라이선스 한 부가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino 애플리케이션 사내 구축 환경에 대한 브라우저 또는 IBM Notes 클라이언트 액세스가 가능합니다. Domino 애플리케이션 서버 사내 구축 환경에서는 별도로 PVU를 구입해야 합니다.

1.10 IBM SmartCloud Notes Entry

- 선행 입력(type-ahead) 주소 지정, 사용자 정의 메일 폴더, 메일 및 캘린더 위임을 포함하여 클라우드의 이메일, 캘린더 및 주소록 정보에 대한 웹 전용 브라우저 기반 액세스.
- 1GB의 메일함(표준, 서비스 제공 메일 템플릿 전용)
- 통합 인스턴트 메시징
- 스팸 및 안티바이러스 방지 기능
- IBM SmartCloud Notes Entry에는 오프라인 액세스, IMAP 기반 액세스, IBM Notes 클라이언트 사용, 기존 메일을 서비스로 마이그레이션하는 옵션 서비스를 약정하는 기능은 포함되지 않습니다. 등록자는 등록 계정으로 Blackberry 서비스는 사용할 수 없습니다.
- 각 SmartCloud Notes Entry 사용자에게 대한 IBM Domino Enterprise Client Access의 확정 기간 라이선스 한 부가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino

애플리케이션 사내 구축 환경에 대한 브라우저 액세스가 가능합니다. Domino 애플리케이션 서버 사내 구축 환경에서는 별도로 PVU 를 구입해야 합니다.

1.11 IBM Web Mail Cloud

- 메시지 보기, 시스템 작성 폴더, 사용자 작성 폴더, 메시지를 폴더로 끌어서 놓기 기능이 포함된 받은 편지함을 제공하는 주소록, 웹 기반 메일 및 캘린더. 개인과 회사 캘린더 및 주소록 지원.
- 각 사용자에게 25GB 의 메일함 스토리지가 할당됩니다.

1.12 IBM Connections Cloud Advanced Support

보고된 문제에 대한 우선 처리 및 보다 신속한 대응을 포함한 프리미엄 레벨의 지원.

1.13 IBM Connections Docs Cloud

IBM Connections Social Cloud 의 파일 버전 관리 기능이 포함된 컨텍스트 코멘팅 및 토론, 실시간 공동 편집 지원이 포함된 워드 프로세싱, 스프레드시트 및 프레젠테이션 편집기.

1.14 IBM Connections Meetings Audio Cloud

웹 미팅에서 VoIP, 유료 및 무료 전화를 사용한 오디오 컨퍼런싱. 모든 사용자는 컴퓨터나 전화로 호출하여 미팅을 청취, 통화, 레코딩 및 재생할 수 있습니다.

요금의 유무료 여부는 호출한 국가에 따라 다르며 다음과 같이 지역을 구분합니다.

유료 지역:

- 1 지역 - 미국, 캐나다
- 2 지역 - 오스트리아, 벨기에, 프랑스, 독일, 홍콩, 아일랜드, 이탈리아, 일본, 네델란드, 싱가포르, 스페인, 스웨덴, 스위스, 영국
- 3 지역 - 아르헨티나, 호주, 바레인, 브라질, 불가리아, 칠레, 키프로스, 체코 공화국, 덴마크, 에스토니아, 핀란드, 그리스, 헝가리, 이스라엘, 라트비아, 룩셈부르크, 멕시코, 뉴질랜드, 노르웨이, 페루, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 슬로바키아, 슬로베니아
- 4 지역 - 중국, 인도, 리투아니아, 말레이시아, 러시아, 남아프리카, 한국, 대만, 터키, 베트남

무료 지역:

- 1 지역 - 미국, 캐나다
- 2 지역 - 호주, 오스트리아, 에스토니아, 프랑스, 독일, 홍콩, 아일랜드, 이스라엘, 이탈리아, 룩셈부르크, 폴란드, 포르투갈, 싱가포르, 스페인, 스웨덴, 스위스, 영국
- 3 지역 - 벨기에, 브라질, 불가리아, 크로아티아, 키프로스, 체코 공화국, 덴마크, 핀란드, 그리스, 헝가리, 아이슬란드, 일본, 라트비아, 말레이시아, 멕시코, 모나코, 네델란드, 뉴질랜드, 노르웨이, 파나마, 러시아, 슬로바키아, 슬로베니아, 한국, 태국
- 4 지역 - 아르헨티나, 바하마, 바레인, 벨라루스, 보스니아 헤르체고비나, 칠레, 중국, 콜롬비아, 인도, 인도네시아, 리투아니아, 페루, 필리핀, 사우디 아라비아, 남아프리카, 대만, 베네주엘라, 베트남

모바일 추가 요금 - 다음 국가의 경우 무료 전화 번호의 모바일 호출 시 추가 요금이 부과됩니다.

오스트리아, 벨기에, 브라질, 스위스, 독일, 덴마크, 에스토니아, 스페인, 헝가리, 아일랜드, 이탈리아, 네델란드, 뉴질랜드, 포르투갈, 스웨덴, 슬로바키아

무료 전화 추가 요금 - 오디오 컨퍼런스 사용자가 아래와 같은 미본토 외 지역에서 미국 무료 전화 번호로 호출하는 경우 미본토 외 지역 요금이 상기 무료 전화 요율에 추가됩니다.

- 1 지역 - 알래스카, 캐나다, 괌, 하와이, 푸에르토리코, 미국령 버진 제도
- 2 지역 - 앙골라, 아티과/바브다, 바하마, 바베이도스, 버뮤다, 영국령 버진 제도, 케이맨 제도, 도미니카, 도미니카 공화국, 그레나다, 자메이카, 몬트세라트섬, 세인트 키츠네비스, 세인트루시아, 세인트 빈센트 그레나딘, 썬 마르탱, 트리니다드 토바고, 터커스케이커스

1.15 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

지원되는 모바일 디바이스로 메일, 캘린더 및 주소록 전달. 지원되는 디바이스에서 이메일, 전자 캘린더, 전자 주소록의 양방향, 푸쉬, 수동 또는 스케줄된 동기화 지원.

1.16 IBM Connections Archive Essentials Cloud

IBM SmartCloud Notes 고객을 위한 이메일 아카이브 및 eDiscovery 기능. 고객은 보관 정책, 법적 보유, 감사 추적, 무제한 스토리지가 포함된 웹 인터페이스를 사용하여 메일 콘텐츠의 전체 또는 일부를 분류, 색인화 및 검색할 수 있습니다.

1.17 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

IBM 에서 Hosted Blackberry Enterprise Server(BES) 기능을 직접 제공.

1.18 추가 협업 스토리지

추가 협업 스토리지.

1.19 모바일

IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings 및 IBM Traveler for SmartCloud Notes 의 각 앱 스토어에서 기본 모바일 애플리케이션을 제공합니다.

2. 지원

IBM Connections Cloud Technical Support Services 는 SmartCloud Services 로부터 사용자가 최대한의 유익을 얻을 수 있도록 구성되어 있습니다. 이러한 원격 기술 지원은 고객이 해결할 수 없는 IBM SaaS 서비스의 문제점을 IBM 지원 스페셜리스트가 도움으로써 고객의 지원 및 관리 스템을 보완합니다. IBM Connections Cloud Standard Support 액세스는 상기에 기술된 바대로 IBM SaaS 서비스에 포함되어 있습니다. IBM Connections Cloud Advanced Support 액세스는 추가 비용을 지불하는 독립형 서비스로 제공됩니다.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support 에는 심각도 1 지원과 기타 심각도 문제에 대한 에스컬레이션 지원이 포함됩니다.

IBM Connections Cloud Advanced Support 에는 심각도 1 지원과 기타 심각도 문제에 대한 에스컬레이션 지원을 비롯하여 우선 처리, 보다 신속한 대응 목표, 추가 지원 서비스가 포함됩니다.

Connections Cloud Services 를 리셀러로부터 취득한 경우에는 지원 조건이 다를 수 있습니다. 자세한 정보는 귀하의 리셀러에게 문의하십시오.

2.1 고객 책임

고객은 최종 사용자에게 1 차 레벨 지원을 제공합니다. 이러한 고객 책임에는 귀하 직원이나 외부자가 발견하거나 귀하에게 보고한 서비스 관련 질문사항 또는 문제점 해결을 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 책임도 포함됩니다.

고객은 IBM 지원 센터와 연락하는 지정 관리자를 지명하여 운영합니다. 지정 관리자는 고객 직원이나 지명자가 됩니다. 클라이언트는 지정 관리자가 IBM Connections Cloud 서비스, 네트워크 및 브라우저 또는 클라이언트 기술에 대한 고급 기술을 보유하고 있는지 확인합니다. 지정 관리자는 IBM SaaS 서비스에서 회사 조직의 관리자 또는 보조 관리자 역할을 수행합니다.

고객은 허가된 사용자를 지원할 수 있는 충분한 수의 관리자를 지명해야 합니다. 고객은 다음을 수행해야 합니다.

- 허가된 사용자 1 명 - 1,000 명에 대해 최대 3 명의 관리자 배치
- 허가된 사용자 1,000 명 - 10,000 명에 대해 최대 6 명의 관리자 배치
- 허가된 사용자 추가 10,000 명당 7 명의 관리자 외에 최대 1 명의 관리자를 추가로 배치

2.2 IBM 책임

IBM 은 고객의 IBM Connections Cloud 지정 관리자에게 에스컬레이션 지원 서비스와 심각도 1 지원 서비스에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 지원 담당자 정보 및 지원 가능 시간에 대한 자세한 정보는 SmartCloud 지원 웹 사이트(<http://ibmcloud.com/social/support>)에서 확인할 수 있습니다.

2.2.1 심각도 1 지원

IBM Connections Cloud 기술 지원 팀은 심각도 1 지원 요청을 7/24 기준으로 접수합니다. IBM 은 심각도 1 지원 요청에 대해 2 시간 이내에 대응할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 심각도 1 에 해당하는 문제는 다음과 같습니다.

- IBM SaaS 의 모든 사용자가 서비스를 이용하지 못한다고 판단되는 경우,
- IBM SaaS 의 모든 사용자가 서비스의 주요 기능을 작동할 수 없는 경우 또는
- 귀하 회사 IBM SaaS 사용자의 많은 수가 서비스를 이용할 수 없어 비즈니스 운영에 심각한 영향을 주는 경우

계획된 다운타임 기간, 고객 또는 제 3 자의 애플리케이션이나 고객의 장비 또는 데이터로 인해 발생한 문제점에 의한 서비스 장애는 심각도 1 에서 제외됩니다.

2.2.2 심각도 레벨

심각도 레벨의 정의와 예제는 Connections Cloud Support wiki 에 제공되어 있습니다. 심각도 정의를 게재하는 위치는 변경될 수 있습니다. 심각도 레벨은 게재된 심각도 정의에 따라 모든 서비스 요청에 지정됩니다.

2.2.3 에스컬레이션 지원

IBM 은 귀하 회사 지정 관리자가 해결할 수 없는 IBM Connections Cloud 서비스 관련 문제점에 대해 에스컬레이션 지원을 제공합니다.

2.2.4 지원 문의 시간

IBM 대응 목표와 지원 문의 시간은 서비스 요청의 심각도와 지원 권한 레벨에 따라 다릅니다.

- 심각도 1 이 아닌 문제에 대한 표준 지원 문의 시간은 IBM SaaS 서비스의 조직 계정 설정(Organization Account Settings) 프로파일 페이지에 명시된 대로 조직이 소재하고 있는 국가의 일반적인 영업 시간과 동일합니다. 국가별 문의 시간은 <http://IBMcloud.com/social/support> 의 연락처 정보에 명시되어 있습니다.
- 심각도 1 이 아닌 문제에 대한 고급 지원 문의 시간은 일요일 오후 8 시 - 금요일 오후 8 시(미동부시)(공휴일 제외)입니다.
- 심각도 1 문제에 대한 표준 및 고급 지원의 IBM 지원 센터 문의 시간은 7x24x365 입니다.

2.2.5 지원 대응 목표

IBM 은 명시된 대응 목표 이내에 귀하의 서비스 요청에 대한 초기 대응을 제공하고자 합니다. 초기 대응이란 귀하의 문제점 접수 확인, 귀하의 요청 해결을 위한 응대 또는 귀하의 요청에 대한 기술적 해결에 필요한 추가 조치를 판단하는 기초가 되는 대응이 될 수 있습니다.

Connections Cloud Technical Support 대응 목표 개요

	표준 지원	고급 지원
심각도 1	2 시간 이내(7 일/주, 24 시간/일)	30 분 이내(7 일/주 x 24 시간/일)
심각도 2	2 영업시간 이내	1 시간 이내
심각도 3	2 영업시간 이내	2 시간 이내
심각도 4	2 영업시간 이내	2 시간 이내

2.2.6 언어 지원

IBM 지원 및 개발 팀과 협력 시 사용되는 공용어는 Connections Cloud 지원 웹 사이트에서 달리 언급하지 않는 한 영어입니다. 최대한 신속하게 문제점을 해결하기 위해서는 귀하의 권한 있는 담당자가 비즈니스 환경에서 필요 시 영어로 원활하게 소통할 수 있어야 합니다.

2.2.7 추가적인 고급 지원 서비스

고급 지원 고객에게 제공되는 추가 서비스는 다음과 같습니다.

- 전화 또는 전자적인 방법으로 모든 심각도의 문제에 대해 IBM 기술 지원에 문의할 수 있는 기능.
- "새로운 기능"에 관한 질문, 배치 및 적용 설명, 실제적 연습 및 교육, 특별 인에이블먼트 콘텐츠로 전용 고급 지원 커뮤니티에 대한 액세스를 사용한 직접적인 지원을 위해 이메일, 전화 또는 인스턴트 메시지로 고급 지원 계정 관리 팀에 액세스.

3. 재해 복구 및 백업

IBM은 1 차 데이터 센터의 IBM 프로덕션 시설에서 서비스를 제공하지 못하는 경우를 대비해서 필수 하드웨어, 소프트웨어 및 인터넷 연결을 비롯한 재해 복구 설비를 1 차 데이터 센터와 원거리에 갖추고 있습니다.

재난 상황("불가항력"에 해당하는 재난 상황이란 천재지변, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부의 조치, 명령 또는 제한, 바이러스, DOS 공격, 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애, IBM의 합리적인 제어 영역을 벗어난 IBM SaaS 장애의 기타 원인을 의미함)이 발생한 경우 IBM은 다음과 같이 IBM SaaS 서비스에 대한 고객의 액세스를 복원합니다. IBM은 재난 선언 후 12 시간 이내에 고객이 IBM SaaS의 액세스를 재개할 수 있는 하드웨어, 소프트웨어 및 네트워크 인프라스트럭처를 제공합니다. 복원된 콘텐츠 데이터 세트의 콘텐츠 손실로부터 8 시간 내에 최신 콘텐츠 백업을 통해 환경을 복원합니다.

4. 데이터 검색 및 제거

IBM은 등록이 완료되는 최종일 이후 최대 90 일 동안 데이터를 보관합니다. 고객은 등록이 완료되기 전에 콘텐츠를 다운로드하는 서비스 기능이나 공개된 API를 사용하여 고객의 소셜 비즈니스 데이터를 추출할 수 있습니다(<https://www.ibmcloud.com/social>). 컨설팅 서비스 시간 및 발생 비용(time and materials)을 기준으로 메일 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 환경 설정 데이터 및 이메일 서명, 메일 전달 규칙, 메일 필터, 캘린더 표시 옵션 등을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 기타 메타 데이터는 API를 통해서만 액세스할 수 없습니다. 이러한 데이터가 필요한 경우 IBM은 등록 또는 시범 운용이 종료된 후에 시간 및 발생 비용(time and materials) 기준에 따라 합의된 형식으로 해당 데이터를 제공합니다. 데이터를 요청하는 서면 통지를 등록 기간이 종료되기 전에 늦어도 종료일까지 IBM이 수신해야 합니다. 고객이 데이터의 반환을 요청하지 않는 경우 IBM은 업계 우수 사례에 따라 데이터를 삭제하고 복구가 불가능하도록 조치해야 합니다.

5. 통신

다음은 목적으로 IBM Customer Services Group은 고객에게 통신문을 전송합니다.

a. 서비스 업데이트

귀하의 고객 관리자에 대한 이메일 통지에는 서비스의 시각적 변경, 새로운 기능, 고객이 전체 서비스의 가용성을 유지하도록 하기 위한 IBM 요청사항이 포함됩니다. 고객의 조치가 별도로 필요하지 않은 경우 일반적으로 배포 주말보다 2 주 앞서 통지를 전송합니다. 네트워크 변경이나 사용자 지침 등의 조치가 필요한 경우에는 추가적인 사전 통지가 제공됩니다.

b. 유지보수 통지

이러한 이메일은 고객에게 예약/스케줄된 유지보수 창 의 사용을 확인시키기 위해 제공됩니다. 향후 진행할 유지보수 창 의 리마인더로서, 일반적으로 3 일 앞서 전송합니다. 유지보수가 완료되면 유지보수 완료일에 고객에게 이를 알리는 Follow up 통지를 전송합니다. 다음 유지보수 창에 대한 정보는 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>에서 확인할 수 있습니다. 귀하의 고객 관리자/수신자에게 직접 전송되는 이러한 이메일 통지는 등록자에게는 전송되지 않습니다. 대신에 등록자는 유지보수 창에 3 일 앞서 브라우저 기반 유지보수 발표문을 확인할 수 있습니다.

c. 사고 통지

IBM Customer Services Group은 다양한 통신 채널(데이터 센터 상태 웹 페이지, SMS 문자 메시지(등록 기준), 정기 및 비정기 이메일 메시지)을 통해 서비스 복구 상황을 귀하의 고객 관리자에게 즉시 통지합니다. 일반적으로, IBM이 문제점을 확인한 경우 문제점과 관련하여 IBM이

진행 중인 작업을 귀하의 고객 관리자에게 알리기 위해 사고 도중에, 그리고 "복구 완료"를 알리기 위해 사고 해결 시에, 이러한 통지를 전송합니다. 서비스 전체에 영향을 주는 사고에 대해 귀하의 고객 관리자에게 통지를 전송합니다. 사소하거나 단일 또는 소수의 고객에게 영향을 주는 문제점에 대해서는 별도로 통지를 하지 않을 수도 있습니다.