

## IBM Connections Cloud

사용 조건은 본 IBM 사용 조건 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 사용 조건 – 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 사용 조건에 동의합니다.

사용 조건에는 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 사용 조건과 함께 전체 계약을 구성합니다.

### 1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Archive Essentials Cloud
- IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- 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 Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse

- IBM Mail Dual Entitlement
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

## 2. 청구 체계

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

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 오퍼링 구매의 경우 이용되는 산정 단위입니다. 승인된 사용자는 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 부여된 특정한 고유의 개인을 의미합니다. 고객은 어떠한 수단과 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 오퍼링에 액세스하는 허가된 각 사용자별로 해당 사용자 전용의 권한을 별도로 취득해야 합니다. 승인된 사용자를 위한 권리는 해당 승인된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 승인된 사용자 권리를 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- b. **참여자 최대 X 명인 호스트(Host with up to X Participants)** – IBM SaaS 오퍼링 구매의 경우 이용되는 산정 단위입니다. 호스트는 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)에 명시된 최대 참여자 수의 범위에서 횟수 제한 없이 미팅 개최 권한이 있는 개인 계정에 대한 액세스 권한을 가진 특정 사용자입니다. 각 호스트는 한 번에 하나의 미팅만 개최할 수 있습니다.
- c. **분(Minute)** – IBM SaaS 구매의 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 사용에 대한 총 전체 시간 또는 일부 시간(분)에 적용될 수 있는 충분한 사용 시간(분)에 대한 권한을 취득해야 합니다.

## 3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

### 3.1 설치(Set-Up)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

### 3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

### 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.

## 4. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

IBM SaaS 의 사용등록 기간 종료 시 다음 중 하나를 선택함에 따라 -IBM SaaS 가 갱신될지 여부가- 고객의 라이선스 증서에 명시됩니다.

### 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 사용등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료되는 사용등록 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 사용등록 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 사전 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 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 사용등록 기간에 대한 주문서를 접수해야 합니다.

## 5. 기술 지원

사용등록 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 환경 이외의 환경에서 고객이 IBM SaaS 를 사용하여 발생한 이슈들, 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 이슈들

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 6.1 Dual Entitlement 오퍼링

IBM SaaS 오퍼링이 "Dual Entitlement"로 지정되어 있는 경우, 고객은 IBM SaaS 사용 권한, 고객이 선택한 환경에서 사용하도록 본 사용 조건의 서비스 명세 조건에 명시된 IBM 프로그램을 사용할 권한 그리고 해당 프로그램에 대한 기술 지원 그리고 프로그램 업그레이드를 사용하고 액세스할 수 있는 권리를 받습니다. 고객은 IBM SaaS 에 대한 등록을 지속하는 한, 명시된 프로그램을 사용하고 기술 지원과 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

IBM SaaS Dual Entitlement 오퍼링의 사용에 대해 다음 조건과 제한사항이 적용됩니다.

- a. 본 프로그램에 대한 고객의 사용에 대해서는 국제 프로그램 라이선스 계약(IPLA)의 조건과 본 프로그램에 포함된 라이선스 정보에 의거해서 라이선스가 부여됩니다.
- b. 고객은 다음과 같이 IBM International Passport Advantage 계약(Z125-5831-09)의 관련 조건에 따라 Dual Entitlement 오퍼링에서 제공한 본 프로그램과 기술 지원 및 프로그램 업그레이드를 사용할 수 있습니다.
  - (1) 3 조 - 프로그램 및 IBM Software Subscription and Support 및
  - (2) 3.8 항 - IBM Software Subscription and Support("S&S")의 단락 3 및 4.
- c. 고객은 IBM SaaS 사용등록 종료 시 Dual Entitlement 오퍼링에서 제공한 모든 프로그램을 고객의 시스템에서 제거하고 모든 사본을 파기해야 합니다.
- d. Dual Entitlement 오퍼링을 통해 확보된 IBM SaaS 총 수량에 대한 고객의 사용은 IBM SaaS 에 대한 사용과 Dual Entitlement 오퍼링에서 제공한 프로그램에 대한 사용으로 구분될 수 있습니다. 고객은 어떤 주어진 시점에서도 고객의 라이선스 증서에 명시된 바에 따라 취득된 총 권한 수를 초과하여 사용할 수 없습니다. 고객이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하여 사용하는 경우 거래서류에 지정된 대로 추가 요금이 부과됩니다.
- e. 고객이 Dual Entitlement 오퍼링에서 제공한 프로그램 중 한 가지 이상을 사용할 수 있는 권리를 부여하는 CEO 라이선스를 이미 취득한 경우에는 Dual Entitlement 오퍼링을 사용하여 취득된 IBM SaaS 를 사용하는 기간 동안에, 고객의 라이선스 증서상 지정된 권한 수는 IBM International Passport Advantage 계약(Z125-5831-09) 3.7 항 - CEO 제품 범주의 첫 단락에 명시된 대로, 고객의 기업집단 내에서 고객이 모든 해당 CEO 사용자들을 위하여 충분한 CEO 라이선스를 유지하여야 한다는 수량 요건에 산입됩니다.

- f. 고객이 이미 취득한 프로그램 라이선스에 대해 유효한 S&S 를 보유하고 있고 해당 프로그램이 본 사용 조건의 서비스 명세상 특정되는 프로그램과 동일한 경우, IBM 은 당해 라이선스에 적용되는 계약 조건에 따라, IBM SaaS 권한으로서 프로그램 라이선스에 대해 상응하는 초과하지 않는 범위에서 계속적 S&S 를 고객의 IBM SaaS Dual Entitlement 오퍼링의 계속된 사용등록 기간 동안 추가 비용의 부담 없이 고객에게 제공한다는 데 동의합니다.

Dual Entitlement 오퍼링상 권한 수가 각 프로그램에 대한 고객의 전체 프로그램 라이선스보다 부족한 경우, 고객은 나머지 해당 부분에 대한 프로그램 라이선스에 대한 S&S 를 갱신해야 할 책임이 있습니다.

고객이 Dual Entitlement 오퍼링상 사용등록이 종료된 후 S&S 요금이 부과되지 않은 상태에서 확보하였던 프로그램 라이선스의 전체 또는 일부를 계속 사용하고자 하는 경우, 고객은 Software Subscription and Support Resinstatement 를 주문한 후 결제함으로써 기취득한 프로그램의 S&S 를 다시 사용할 수 있습니다.

## 6.2 추가 제한사항

고객은 본 계약사항 제한사항에 추가하여 다음 사항을 할 수 없습니다.

- a. 고객의 실제 참여 없이 외부 guest 사용자들 간의 협업을 호스트하기 위해 "pass-through" 방식으로 IBM SaaS 를 사용하는 행위.

## 6.3 IBM SmartCloud Notes 권한 조건

고객은 다음 권한 중 하나를 취득해야 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 및 Connections 의 라이선스 증서 및
- c. IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express 또는 IBM Domino Collaboration Express 프로그램 중 하나에 대하여, 승인된 사용자(Authorized User)당 라이선스 증서 및 유효한 Subscription and Support.

## 6.4 미팅 주의사항

IBM SAAS 사용자는 IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD 및 IBM CONNECTIONS CLOUD S2 에서 미팅을 녹음할 수 있습니다. 일부 지역의 법령에서는 교신 내용을 녹음하기 전에 개인의 동의가 필요할 수 있습니다. 고객은 IBM SaaS 사용자가 미팅을 녹음하기 전에 필요한 모든 동의를 득하고 필요한 모든 사항을 공개하는지 명확히 합니다.

## 6.5 콘텐츠 필터링 주의사항

IBM SmartCloud Notes 및 IBM Web Mail Cloud 에는 원치 않는 대량의 그리고/또는 악의적 속성의 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 법적 주체의 통신을 차단할 수 있는 권리가 있습니다(단, 그러한 의무를 부담하지는 않습니다). IBM 은 콘텐츠를 사전 선별, 검토, 플래그, 필터링, 수정, 거부 또는 제거할 수 있는 권리가 있습니다(단, 의무는 없음).

## 6.6 Guest 사용

Guest 사용자는 IBM SaaS 사용자로서 고객과 데이터를 교환하거나 고객을 대신하여 IBM SaaS 를 사용할 수 있도록 고객으로부터 IBM SaaS 접속(액세스) 권한이 부여된 사용자입니다. 모든 Guest 사용자는 반드시 승인된 사용자이어야 합니다. 고객의 Guest 사용자는 IBM SaaS 에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM 에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다. 고객은 a) IBM SaaS 와 관련하여 Guest 사용자가 제기한 배상 청구, 또는 b) IBM SaaS 에 대한 Guest 사용자의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 해당 Guest 사용자에게 대해 책임을 집니다.

## 6.7 Step Up 제한사항

고객은 Step-up 오퍼링을 사용하기 위해서는 관련 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 고객이 관련 IBM 프로그램에 적용되는 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support 를 이미 확보했음을 보증합니다. 고객은 Step-up SaaS 오퍼링의 사용등록(Subscription) 기간 동안, Step-up SaaS 권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 최신 Subscription and Support 를 유지해야 합니다. 해당 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 해당 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support 가 종료되면 Step-Up SaaS 의 사용 권한은 종료됩니다.

## 6.8 Connections Docs 및 Connections Meetings 에 대한 Oracle 조건

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 에 대한 공급자가 Oracle 에 라이선스를 부여한 모든 기술이 포함됩니다. 본 사용 조건 및 사용 조건의 준거 계약에서 정의한 "IBM 공급자"에는 Oracle 과 Oracle 공급자가 포함됩니다. 본 사용 조건 및 본 사용 조건의 근거 계약 조건에 추가하여 고객은 Outside In Technology 를 사용하기 위한 조건으로 특히 다음에 동의합니다. (1) Oracle USA, Inc.는 본 사용 조건 및 본 사용 조건의 근거 계약상 관련 권리의 주체(third party beneficiary)입니다. (2) 고객은 본 사용 조건 및 본 사용 조건의 근거 계약상 조건에 의거하여 사전에 IBM 에 서면으로 통지한 후에만 IBM SaaS 에 대한 사용등록(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 에 대한 공급자가 제공하는 구성요소에 대한 컴플라이언스 검증 결과를 IBM 공급자에게 통지할 수 있습니다. (5) 해당 법령에서 허용하는 범위 내에서 Uniform Computer Information Transactions Act (이하 "UCITA")는 적용되지 않습니다.

## 6.9 금지된 사용

Microsoft 는 다음 용도의 사용을 금지합니다.

위험성이 높은 용도에 대한 사용 금지: 고객은 IBM SaaS 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험성이 높은 용도에 대한 사용")에서 IBM SaaS 를 사용할 수 없습니다. 위험성이 높은 용도에 대한 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 기능을 직간접적으로 담당하지는 않아야 합니다.

## 6.10 IBM SaaS 사용자 프로파일 정보

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

고객이 본 설정을 선택한 경우 고객은 (i) IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 사용자 이름, 직책, 회사명, 사진을 프로파일(이하 "프로파일")의 일부로서 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.

## 6.11 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 에 링크되거나 액세스가 가능하게 된 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 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.

## 6.12 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 정보를 확인하거나 IBM 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://safeharbor.export.gov/companyinfo.aspx?id=24275>.

## 6.13 서비스 쿠키

고객은 IBM SaaS에서는 오로지 사용자를 위한 지속적 세션 인증과 서비스 라우트 선택을 위한 용도로만 사용자의 컴퓨터에 있는 쿠키를 사용한다는 것을 인지합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

## 6.14 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 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.

## 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, Verse, 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 Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

#### 1.3 IBM SaaS 오퍼링 Add-On

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	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	●	●	●
추가 협업 스토리지	●	●	●	●	해당 없음	●	해당 없음	해당 없음

- ✓ 포함
- 사용 가능
- 해당 없음 사용할 수 없음

## 1.4 Dual Entitlement 오퍼링

### 1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- 클라우드 기반 메일, 달력 및 IBM Verse 의 모든 기능
- IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server 사용 권한

### 1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- 클라우드 기반 메일, 달력 및 IBM Verse 의 모든 기능
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server 사용 권한

### 1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- 클라우드 기반 소셜, 협업, 메일 및 IBM S1 의 모든 기능
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server 사용 권한

### 1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- 클라우드 기반 소셜, 협업, 메일 및 IBM S1 의 모든 기능
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete 사용 권한

## 1.5 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 Connections Social Cloud 의 파일 버전 관리 기능이 포함된 컨텍스트 코멘팅 및 토론, 실시간 공동 편집 지원이 포함된 워드 프로세싱, 스프레드시트 및 프레젠테이션 편집기.
- Verse - 스팸 및 안티바이러스 방지 기능이 있는 통합 인스턴트 메시징을 포함한 클라우드의 웹 기반 메일, 달력 및 연락처 정보. 각 IBM SaaS 사용자에게 50GB 의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- 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 50GB 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 스케줄된 동기화 지원.
- IBM Connections, IBM Meetings 및 IBM Sametime 의 모바일 앱
- Guest 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업할 수 있는 guest 를 초대하는 기능

## 1.6 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
- Guest 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업할 수 있는 guest 를 초대하는 기능

## 1.7 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, 프로파일 및 스토리지 정보의 액세스를 위한 이벤트 및 콘텐츠의 보기.
- 개인 - 귀하 조직 내부와 외부에서 귀하 비즈니스 네트워크를 통한 귀하 프로파일 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
- Guest 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업할 수 있는 guest 를 초대하는 기능

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

중앙 집중적 라이브러리에서 파일을 업로드, 저장 및 공유할 수 있는 기능. 여기에서 파일은 열람인 또는 작성인으로서 개인 또는 그룹 단위로 사적 보관 또는 공유되도록 액세스가 제어될 수 있습니다. 귀하는 귀하의 조직 내부와 외부에서 귀하의 비즈니스 네트워크를 통해 프로파일과 주소록을 관리하고 guest 를 초대하여 guest 와 공유하는 콘텐츠를 보고 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 귀하는 플러그인을 사용하여 데스크탑에서 클라우드로 파일을 전송할 수 있고 모바일 앱을 통해 모바일 디바이스에서 파일에 액세스할 수 있습니다. 각 사용자의 데스크탑과 모바일 디바이스를 통해 파일이 동기화됩니다.

## 1.9 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(participants) 또는 최대 199 명의 참석자(attendees)를 수용하는 미팅을 개최할 수 있습니다. 내부 참가자가 서비스에 사용등록한 경우에 해당되는 Enterprise Deployment 로 구입할 수도 있습니다. 모든 미팅에는 별도의 제한 없이 귀하 회사 외부인도 참석할 수 있습니다.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

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.

## 1.11 IBM Verse

- 주의가 필요한 액션 추적, 중요 사람들 및 콘텐츠 식별에 기반한 분석, in depth 검색, 첨부 문서 및 Connections 파일에 대한 인라인 프리뷰, 팀 분석 서비스, 메일 스레드 지원, IBM Notes 클라이언트에 대한 권한(소프트웨어 다운로드 포함)을 포함하여 클라우드에서 사용되는 웹 기반 메일, 달력 및 연락처 정보.
- 각 IBM SaaS 사용자에게 50GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- 스팸 및 안티바이러스 방지 기능
- 통합 인스턴트 메시징
- 개인 파일의 업로드, 저장 및 공유 기능
- 30GB의 개인 파일 스토리지
- 포스트 및 뷰 상태 업데이트
- 귀하의 조직 및 네트워크에서 프로파일 작성 및 관련 작업 수행
- Verse용 모바일 애플리케이션
- IBM Verse 또는 SmartCloud Notes 웹 경험을 통한 이메일 액세스
- Verse 사용자 별로 IBM Domino Enterprise Client Access에 대한 권리가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 현장에 구축된 IBM Verse 및 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino 애플리케이션에 대한 IBM Notes 클라이언트 액세스가 가능합니다. 현장에 구축된 Domino 애플리케이션은 별도로 PVU 구입이 필요합니다.

## 1.12 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 현장 구축된 Domino 환경과 통합)에서 설정 가능합니다.
- 통합 인스턴트 메시징
- 스팸 및 안티바이러스 방지 기능
- 각 IBM SaaS 사용자에게 50GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- SmartCloud Notes 사용자 별로 IBM Domino Enterprise Client Access에 대한 권한 한 부가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 현장에 구축된 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino 애플리케이션에 대한 브라우저 또는 IBM Notes 클라이언트 액세스가 가능합니다. 현장에 구축된 Domino 애플리케이션은 별도로 PVU 구입이 필요합니다.

## 1.13 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. 사용등록자는 자신의 사용등록 계정으로 Blackberry 서비스를 사용할 수 없습니다.
- 각 SmartCloud Notes Entry 사용자 별로 IBM Domino Enterprise Client Access에 대해 특정 기간 동안의 라이선스가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 현장에 구축된 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino 애플리케이션에 대한 브라우저 액세스가 가능합니다. 현장에 구축된 Domino 애플리케이션은 별도로 PVU 구입이 필요합니다.

## 1.14 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 25GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.

## 1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

## 1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Advanced Support의 모든 기능과 자국어를 사용하는 Premier Support Manager, 선도적 지원 및 사용자 정의 인도물.

## 1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

원격 제공 서비스에서 Notes 이메일, 달력 및 연락처의 마이그레이션을 지원하기 위한 일회성 설정.

## 1.18 IBM Connections Docs Cloud

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

## 1.19 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.

## 1.20 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.

## 1.21 IBM Connections Archive Essentials Cloud

IBM SmartCloud Notes 고객을 위한 이메일 아카이브 및 eDiscovery 기능. 고객은 본 기능을 통해 유지 정책(retention policies), 법적 보유(legal holds), 감사 추적, 무제한 스토리지와 함께 웹 인터페이스를 사용하여 메일 콘텐츠의 전체 또는 일부를 분류, 색인화 및 검색할 수 있습니다.

## 1.22 추가 협업 스토리지

추가 협업 스토리지.

## 1.23 모바일

IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings 및 IBM Traveler for SmartCloud Notes에 대한 각 앱 스토어에서 native 모바일 애플리케이션을 제공합니다.

## 2. 지원

IBM Connections Cloud Technical Support Services는 클라우드 서비스로부터 사용자가 최대한의 이익을 얻을 수 있도록 구성되어 있습니다. 이러한 원격 기술 지원은 고객이 해결할 수 없는 IBM SaaS 서비스와 관련한 문제를 IBM 지원 전문가에 대한 액세스를 통해서 고객의 지원 및 관리 스태프를 보완하고자 합니다. IBM Connections Cloud Standard Support에 대한 액세스는 상기에 기술한 바에 따라 IBM SaaS 서비스에 포함되어 있습니다. IBM Connections Cloud Advanced Support에 대한 액세스는 추가 요금이 발생하는 독립형 서비스로 제공됩니다.

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

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

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

## 2.1 고객의 책임

고객은 최종 사용자들에게 1 레벨의 지원을 제공합니다. 이러한 고객 책임에는 귀하 직원이나 외부인이 발견하거나 귀하에게 보고한 서비스 관련 질문사항 또는 문제를 해결하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 책임도 포함됩니다.

고객은 IBM 지원 센터와 연락하는 지정 관리자를 지정하여 운영합니다. 지정 관리자는 고객 직원이나 지명자가 됩니다. 고객은 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 고객의 승인된 사용자들을 지원할 수 있는 충분한 수의 관리자들을 지정해야 합니다. 고객은 다음을 지정해야 합니다.

- a. 승인된 사용자 1 명 - 1,000 명에 대해 최대 3 명의 관리자들
- b. 승인된 사용자 1,000 명 - 10,000 명에 대해 최대 6 명의 관리자들
- c. 승인된 사용자 10,000 명이 추가될 때마다 7 명의 관리자 외에 최대 1 명의 관리자 추가

## 2.2 IBM의 책임

IBM은 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 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. IBM은 심각도 1 지원 요청에 대해 2 시간 이내에 대응할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다.

심각도 1에 해당하는 문제는 다음과 같습니다.

- IBM SaaS의 모든 사용자가 서비스를 사용하지 못한다고 판단되는 경우,
- IBM SaaS의 모든 사용자가 서비스의 주요 기능을 작동할 수 없는 경우 또는
- 귀하의 IBM SaaS 사용자들 상당수가 서비스를 사용할 수 없어 귀사 비즈니스 운영에 심각한 영향을 주는 경우

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

### 2.2.2 심각도 레벨

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

### 2.2.3 에스컬레이션 지원

IBM은 귀하의 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 1이 아닌 문제에 대한 표준 지원 문의 시간은 IBM SaaS 서비스의 조직 계정 설정(Organization Account Settings) 프로파일 페이지에 명시된 바에 따라 조직이 소재하고 있는 국가의 일반적인 영업 시간과 동일합니다. 국가별 문의 시간은 <http://IBMcloud.com/social/support>의 연락처 정보에 명시되어 있습니다.
- 심각도 1이 아닌 문제에 대한 Advanced Support 문의 시간은 일요일 오후 8시 - 금요일 오후 8시(미 동부 표준시, 단 공휴일 제외)입니다.
- 심각도 1 문제에 대한 표준 및 Advanced Support의 IBM 지원 센터 문의 시간은 7x24x365입니다.

### 2.2.5 지원 대응 목표

IBM 은 명시된 대응 목표 범위 내에서 귀하의 서비스 요청에 대한 초기 대응을 제공하고자 합니다. 당사의 초기 대응이란 귀하가 제기한 이슈 접수 확인, 귀하의 요청 해결을 위한 응대 또는 귀하의 요청사항을 기술적으로 해결하기 위해 필요한 추가 조치 결정에 대한 근거가 될 수 있습니다.

Connections Cloud Technical Support 대응 목표 개요:

	표준 지원	Advanced Support 및 Premier Support
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 귀사의 권한 있는 담당자가 비즈니스 환경에서 필요 시 영어로 원활하게 소통할 수 있어야 합니다.

### 2.2.7 추가적인 Advanced Support 서비스

Advanced Support 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 적용에 대한 가이드, 실제 walk-through 및 교육에 대해서는 이메일, 전화 또는 인스턴트 메시지를 통해 고객 담당팀이 직접적 지원을 하는 형태의 Advanced Support 액세스. 그리고 특별한 인에이블먼트 콘텐츠로 구성된 전용 Advanced Support 커뮤니티에 대한 액세스.

## 3. 재해 복구 및 백업

IBM 은 주요 데이터 센터의 IBM 프로덕션 시설에서 서비스를 제공하지 못하는 경우를 대비해서 필수 하드웨어, 소프트웨어 및 인터넷 연결을 비롯하여 주요 데이터 센터와 원거리에 있는 재해 복구 설비를 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, IBM 의 합리적인 제어 영역을 벗어난 IBM SaaS 장애의 기타 원인을 의미함)이 발생한 경우 IBM 은 다음과 같이 IBM SaaS 서비스에 대한 클라이언트의 액세스를 복원합니다. IBM 은 재난 선언 후 12 시간 이내에 고객이 IBM SaaS 의 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

IBM 은 등록이 만료되는 최종일 이후 최대 90 일 동안 데이터를 보관합니다. 고객은 등록이 만료되기 전에 콘텐츠를 다운로드하는 서비스 기능이나 공개된 API 를 사용하여 고객의 소셜 비즈니스 데이터를 추출할 수 있습니다(<https://www.ibm.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 API 를 통해서만 액세스할 수 없습니다. 이러한 데이터가 필요한 경우 IBM 은 등록 또는 시범 운영이 종료된 후에 시간 및 발생 비용(time and materials) 기준에 따라 합의된 형식으로 해당 데이터를 제공합니다. 데이터를 요청하는 서면 통지가 사용등록 기간이 종료되기 전에, 늦어도 사용등록 종료일까지 IBM 으로 수신되어야 합니다. 고객이 데이터의 반환을 요청하지 않는 경우 IBM 은 업계 최선의 관행에 따라 데이터를 삭제하고 복구가 불가능하도록 조치해야 합니다.

## 5. 통신

다음은 목적으로 IBM Customer Services Group 은 고객에게 통신문을 전송합니다.

### a. 서비스 업데이트

귀하의 고객 관리자에 대한 이메일 통지에는 가시적 서비스의 변경, 새로운 기능, 고객의 서비스의 충분한 이용을 보장하기 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 창의 사용을 확인시키기 위해 제공됩니다. 향후 진행할 유지보수 창의 리마인더로서, 일반적으로 사전 3 일 통지가 제공됩니다. 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 공고 내용을 확인할 수 있습니다.

### c. 사고 통지

IBM Customer Services Group 은 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, IBM 이 문제점을 확인한 경우 문제점과 관련하여 IBM 이 진행 중인 작업을 귀하의 고객 관리자에게 알리기 위해 사건 도중에, 그리고 "모든 사항 해결"을 알리기 위해 사건 해결 시점에서, 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.