

## IBM Sterling Web Forms

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 SaaS를 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 Sterling Web Forms

### 2. 과금 체계

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

- a. **엔티티 ID** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 엔티티 ID는 IBM SaaS 내에 표현된 엔티티의 고유한 ID입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS에서 식별된 엔티티 ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

#### 3.2 추가 요금

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 SaaS의 등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

#### 4.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시되어 있는 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 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 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

#### 4.2 연속적 청구

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

### 4.3 직접 갱신

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

## 5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 등록 기간(Subscription Period) 동안 그리고 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일, 전화, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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.	1시간 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>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 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 데이터

#### a. 수집

고객은 IBM이 IBM SaaS의 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. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 IBM SaaS의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 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 해당 법률을 준수하여 이미

고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

b. 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조항이 적용됩니다.

고객은 IBM이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 호주, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 아일랜드, 네덜란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM이 IBM SaaS 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM의 US-EU and Swiss-EU Safe Harbor Frameworks가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조항 제외)에 준하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조항(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조항에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

### 6.3 파생 혜택 사업장

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

### 6.4 게스트 사용자 액세스

고객의 게스트 사용자는 IBM SaaS에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다. 고객은 a) IBM SaaS와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, b) 게스트 사용자에게 발생한 대금 또는 c) IBM SaaS에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여 해당 게스트 사용자에 대해 책임을 집니다.

### 6.5 건강 정보

IBM SaaS는 HIPAA를 준수하도록 설계되지 않으며 개인 건강 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.

### 6.6 데이터 전송

IBM SaaS는 IBM에게 관리 권한이 없고 IBM이 책임을 지지 않는 인터넷, 기타 내부 연결 서비스 등 제3자 시스템 또는 네트워크 간의 콘텐츠(고객 ID와 비밀번호 포함) 전송에 관여할 수 있습니다. 고객의 트레이딩 커뮤니티 목적으로 IBM SaaS를 통해 제공되는 콘텐츠의 전송자 및 수신자는 해당 콘텐츠를 기밀로 취급하지 않습니다. 고객은 IBM SaaS 환경에서 그리고 IBM 및 기타 제3자 네트워크로 전송하는 중에 콘텐츠를 판독 불가능하거나 암호 해독이 불가능하도록 해야 하는 경우 콘텐츠를 암호화해야 합니다. IBM 및 기타 제3자 네트워크를 통해 콘텐츠를 전송하는 데 귀하가 사용하는 방법과 프로토콜을 선택할 책임과 이러한 선택에 따른 위험은 고객이 부담합니다.

IBM은 IBM SaaS를 제공할 목적만이거나 관련 법 또는 법적 프로세스에서 요청한 경우 고객 또는 파트너가 머무는 외국으로 콘텐츠를 전송하거나 저장할 수 있습니다.

IBM SaaS는 IBM과 직접 연결, 하나 이상의 게이트웨이를 통한 상호 연결 또는 제3자가 제공하는 네트워크("상호 연결" 및 각각의 제3자는 "상호 연결 공급자"가 됨)를 통한 고객의 파트너 간 콘텐츠 전송을 포함할 수 있습니다. 귀하와 내부 연결 제공업체 간의 별도의 계약에서 명시한 경우를 제외하고, 내부 연결 제공업체는 IBM SaaS와 관련된 어떠한 사항에 대해서도 책임을 지지 않습니다.

### 6.7 Setup

고객은 IBM SaaS를 설치하기 위해서 고객의 시스템, 정보, 직원 및 자원에 대한 충분한 액세스 권한을 IBM에 모두 무료로 제공할 것에 동의합니다.

## 부록 A

IBM Sterling Web Forms는 고객과 고객의 게스트 사용자 간의 전자 상거래를 용이하게 합니다. 게스트 사용자는 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 IBM SaaS 웹 사이트에 액세스하여 전자적 양식을 열람하고 처리할 수 있습니다. IBM SaaS는 고객과 고객의 게스트 사용자가 업로드한 콘텐츠에 대한 가시성을 고객과 게스트 사용자에게 제공합니다.

IBM SaaS는 다음을 포함합니다.

- 관리 사이트(Administrative Site) – IBM SaaS 사용자는 공지를 생성하고 게스트 사용자의 활동에 대한 사전 정의된 일련의 보고서를 열람하며 게스트 사용자가 거래를 처리하는 동안 사전 정의된 옵션과 데이터를 제공할 수 있는 데이터베이스를 관리할 수 있습니다.
- 웹 양식 사용자 사이트(Web Forms User Site) – 게스트 사용자는 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 확인 가능한 사용자 판독 가능 인터페이스에서 제공하는 전자 상거래 문서를 확인하여 인터넷 연결을 통해 고객과 전자 상거래를 수행할 수 있습니다.
- 폴더 검색 및 상세 정보(Folder Search and Details) – 게스트 사용자의 받은 편지함, 보낸 편지함, 아카이브 및 휴지통 폴더에 있는 문서에 대한 가시성을 IBM SaaS 사용자에게 제공합니다.

## 부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 본 SLA가 고객에 대한 보증을 구성하지 않는다는 것을 인정합니다.

### 1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 계약 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **중지 시간** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
  - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
  - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
  - 고객 또는 제3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - 고객이 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
  - 고객이나 고객을 대신한 제3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

### 2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 IBM SaaS 사용에 영향을 준 것을 고객이 처음으로 인식한 시간으로부터 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 3 영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 중지 시간으로 인해 최초로 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 협약을 이행하는 데 있어 IBM에게 1차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50% 할인이 제공된 IBM SaaS에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 고객이 IBM에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

### 3. 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95%	10%

백분율로 표시된 가용성은 (a) 계약 월의 총 시간(분)에서 (b) 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 50분

계약 월 30일 동안 총 43,200분 - 중지 시간 50분 = 43,150분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	--

### 4. 제외사항

본 SLA는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경.
- IBM SaaS에 대한 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 배상 청구.
- 지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.