

IBM Emptoris Sourcing on Cloud

본 서비스 명세서는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Emptoris Sourcing on Cloud 는 고객이 RFI(request for information), RFQ(request for quotes), RFP(request for Proposals), 구매자 설문(Buyer surveys), 영어 역경매(reverse English auctions), 순경매(forward auctions) 등의 소싱 이벤트를 관리할 수 있는 시스템입니다. 해당 시스템에서 고객은 공급자가 제출한 입찰과 응답을 작성하고 실행하고 모니터링하고 보고하며(표준 보고서 사용) 선정할 수 있습니다.

이 클라우드 서비스의 인프라스트럭처는 다음을 지원하도록 구성되었습니다.

- RFP, RFI, RFQ 또는 구매자 설문 이벤트를 실행하는 300 명의 동시 사용자, 또는
- 영어 역경매 및 영어 순경매를 실행하는 270 명의 동시 사용자, 또는
- 일본어 또는 네델란드어 역경매 또는 순경매를 실행하는 60 명의 동시 사용자.

동시 사용자는 시스템에서 동시에 로그인하여 활성 상태인 사용자를 의미합니다. 다양한 요소에 따라 추가 양의 동시 사용자를 처리하도록 시스템을 구성하는 것이 가능할 수 있습니다. 더 많은 양을 지원하기 위해 추가적인 인프라스트럭처 자원이 필요할 수 있습니다.

고객은 기본 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- RFI, RFQ, RFP, 구매자 설문, 영어 역경매 및 순경매를 작성하고 실행
- 상기 이벤트 유형의 템플릿 작성
- 이벤트 작성을 지원하기 위해 스마트 데이터 프레임워크 및 라이브러리 기능 활용
- 표준 보고서 세트를 사용하여 데이터 이벤트에 대한 보고 및
- 하나의 구매 조직 설정.

고객은 고급 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- Microsoft Excel 의 기능에 액세스하고 입찰 데이터를 내보내 여러 분석 태스크를 수행하는 SDI(sourcing desktop intelligence).
- 사전에 구축한 소싱 최적화 기능으로 고객의 고유 소싱 요건과 비즈니스 우선사항을 충족하는 제한조건을 작성하는 시나리오 분석(scenario analysis).
- 경매에서 공급자 순위 지정에 비용이 유일한 요소가 되지 않도록 이벤트 전반에서 최적화를 실행할 수 있도록 하는 제한조건을 작성하는 최적화 경매(optimized auctions).
- 번들 입찰, 비즈니스 볼륨 입찰, 볼륨 비즈니스 할인을 허용하는 유연한 비딩(flexible bidding).
- 공급자에게 입찰에 대한 피드백을 제공하여 혁신적인 솔루션을 제공하고 그들의 경쟁력있는 장점을 부각시키고 그들의 입찰을 최적화할 수 있게 하는 공급자 의사결정 지원 및 협업(supplier decision support and collaboration).
- 구매자가 one envelope 또는 two envelope 구조로 RFP 를 구성할 수 있게 하는 one and two envelope bidding.

1.1 기본 사용등록(Base Subscriptions)

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

1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

이 클라우드 서비스에는 기본 기능(base features)과 고급 기능(advanced features)이 포함됩니다.

1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

이 클라우드 서비스에는 기본 기능만 포함됩니다.

1.2 옵션 기능

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

이 클라우드 서비스는 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 에 고급 기능을 추가합니다. 고객은 이 옵션을 구입하기 위해서는 현행 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 사용등록(subscription)을 갖고 있어야 합니다.

1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

이 클라우드 서비스 오퍼링은 구성에 추가 서버를 추가하여 용량 요구사항을 표준 서버 구성보다 높게 늘리는 기능을 제공합니다.

1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

이 클라우드 서비스 오퍼링은 전체 이벤트 라이프사이클을 통해 공급자를 교육하고 지원할 뿐만 아니라 이벤트를 실행하고 모니터링하도록 고객과 협의하는 On Demand 서비스입니다.

1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

고객은 초청된 이벤트를 보고, 모니터링하고, 검색하고, 그에 대해 리포트를 실행하며 점수를 매길 수 있습니다.

1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

이 클라우드 서비스는 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 통해 내부적으로 사용되는 클라우드 서비스의 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라이언트의 비프로덕션 활동의 일부로 사용될 수 있습니다.

2. 콘텐츠 및 데이터 보호

데이터 처리 및 보호 데이터 시트(데이터 시트)는 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련하여 클라우드 서비스에 대한 고유 정보를 제공합니다. 클라우드 서비스 및 데이터 보호 기능(해당하는 경우)의 사용과 관련하여 고객의 책임을 포함한 상세 정보나 조건들은 본 조항에 명시됩니다. 고객의 클라우드 서비스 사용에는 고객이 선택한 선택사항에 따라 두 가지 이상의 데이터 시트가 적용될 수 있습니다. 데이터 시트는 영어로만 제공되고 자국어로는 제공되지 않을 수 있습니다. 국내법령이나 관행 실무에도 불구하고, 당사자들은 영어가 이해 가능한 언어로서 클라우드 서비스의 취득과 사용에 있어서 적절하다는 점에 동의합니다. 다음 데이터 시트(들)은 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다. 고객은 i) IBM 이 단독 재량으로 데이터 시트(들)을 수시로 개정할 수 있고 ii) 해당 개정사항이 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. 데이터 시트(들)에 대한 개정은 i) 기존 확약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령 준수를 유지하거나, iii) 추가 확약을 제공하기 위한 것입니다. 어떠한 데이터 시트(들)의 개정사항도 클라우드 서비스의 데이터 보호를 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1E6F4280B87211E7A5A50513C295686A>

고객은 클라우드 서비스에서 제공 가능한 데이터 보호 기능을 주문, 시행, 사용하기 위해 필요한 조치들을 수행할 책임이 있고, 콘텐츠에 대한 데이터 보호나 기타 법령상 요구사항들의 준수를 포함하여, 그러한 조치들을 고객이 수행하지 못한 경우 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임이 있습니다.

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)(<http://ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 본 계약의 일부로 참조됩니다. 이 클라우드 서비스에 적용되는 데이터 시트(들)는 DPA 별표(들)로 사용됩니다. DPA 가 적용되는 경우, 재처리자 변경에 대한 IBM 의 통지 의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA 에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contractd month) 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99% 미만	2%
97% 미만	5%
95% 미만	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 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.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a service 지원 안내서(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 참조)는 기술 지원 담당자

연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예를 들어, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

On-demand 설치 요금(주문된 경우)은 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

5.3 청구 주기

IBM은 선택한 청구 주기에 따라 지불해야 하는 대금을 청구 주기의 기간이 시작될 때 고객에게 청구하며 단, 추가 요금과 후불로 청구되는 사용 유형의 요금은 제외됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 조항

7.1 일반조건

고객은 IBM이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 자동차 통제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 클라우드 서비스의 장애에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 클라우드 서비스를 독립적으로 또는 다른 서비스나 제품과 조합하여 사용할 수 없습니다.

7.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

7.3 클라우드 서비스 업그레이드

IBM은 고객 표준 시간대 기준의 영업 시간 중에 스케줄링 가능성에 따라, 상호 합의된 시간에 프로덕션 또는 비프로덕션 환경에서 소프트웨어 업그레이드를 설치하고 구성합니다. Essential 또는 Premier Premium Support에 사용등록한 고객은 스케줄링 가능성에 따라 주말 동안 스케줄링을 요청할 수 있습니다. Premier Premium Support 고객은 주말 업그레이드 스케줄링 동안 스케줄링 우선 혜택을 제공합니다.

IBM은 클라우드 서비스의 일부로 제공된 해당 IBM 소프트웨어 버전에 대한 지원이 종료되기 12개월 전에 통지를 제공합니다. IBM은 지원 종료일 이전에 지원되는 소프트웨어 버전으로 고객의 각 클라우드 서비스 인스턴스를 마이그레이션하기 위해 고객과 협력합니다. 마이그레이션 비용은 고객이 부담합니다. 지원되는 소프트웨어 프로그램 버전으로 마이그레이션하는 것이 통지 기간 내에 완료되지 못한 경우, 오직 IBM 또는 IBM 하도급자만으로 인한 지연의 결과인 경우를 제외하고, IBM은 고객에게 30일의 서면 통지를 제공한 후 본 계약을 해지할 수 있습니다.

7.4 데이터베이스 새로 고침

IBM은 구입된 각 비프로덕션 시스템에 대해 분기당 한 번씩 프로덕션 데이터베이스 콘텐츠를 고객의 비프로덕션 환경으로 복제합니다. 새로 고침 서비스는 스케줄링 가능성에 따라 상호 합의된 시간에 수행합니다.

7.5 고객이 제공한 인증서

자체 인터넷 URL(uniform resource locator)을 사용하도록 고객이 구체적으로 요청하지 않는 한, 클라우드 서비스는 IBM이 제공한 인터넷 통합 자원(uniform resource)을 사용하도록 구성됩니다. 고객이 고유한 인터넷 URL을 클라우드 서비스에서 사용하는 경우 URL 및 필수 인증서의 갱신에 대한 모든 책임, 유지보수 및 비용은 고객이 부담합니다. 고객은 고객의 클라우드 서비스 프로비저닝을 완료하기 전에 필수 인증서와 설정 정보를 IBM에 제공해야 합니다.

7.6 누적적 권한 요구사항

고객은 IBM Emptoris Sourcing on Cloud 및 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud의 클라우드 서비스 사용자를 포괄할 수 있는 충분한 승인된 사용자(Authorized User) 권한과 인스턴스 권한을 모두 취득해야 합니다.

7.7 비필수 권한

관리 사용자(Administrative User)는 클라우드 서비스 오퍼링에 포함되어 있습니다. 고객은 클라우드 서비스의 관리 사용자에 대한 승인된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다.

관리 사용자는 내부 또는 외부 사용자, 내부 또는 외부 조직, 통화 테이블, 시스템 레벨 템플릿, 카테고리, 데이터 소스, 그룹, 역할 및 워크플로우를 작성할 수 있습니다. 또한 알림, 시스템 레벨 구성, 카테고리 및 마스터 공급자 레코드를 관리할 수 있습니다.

외부 사용자(고객이 계약한 외부 제 3자와 관련된 사용자)는 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제공받으며 Guest 사용자로 간주됩니다. 고객은 클라우드 서비스의 관리 사용자에 대한 승인된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 Guest 사용자가 제기한 배상 청구, b) Guest 사용자에게 발생한 대금 또는 c) 클라우드 서비스에 대한 Guest 사용자의 오용을 포함하여(이에 한하지 않음) Guest 사용자들에 대한 책임이 있습니다. Guest 사용자에게는 다음 항목에 대해서만 지원이 제공됩니다.

- 비밀번호 및 로그인 문제
- 탐색
- 브라우저 문제
- 제품 기능에 관한 질문

영어를 제외한 언어로 된 지원에 대해서는 IBM에 문의하십시오.

7.8 OJEU 요구사항

고객이 소싱 시스템에서 TED(Tenders Electronic Daily) 사이트에 데이터를 전송하는 OJEU 기능을 사용하는 경우, 고객은 반드시 OJEU 를 적용하고 GAMMA 테스트를 통과해야 합니다. 데이터 전송은 고객과 해당 제 3 자 사이트 간에만 수행됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.