

IBM 클라우드 서비스 명세

IBM SmartCloud for Social Business

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

1. 클라우드 서비스

클라우드 서비스 오퍼링은 아래 설명되어 있으며 선택되어 권한이 부여된 오퍼링은 주문서에 지정되어 있습니다. 주문서는 제공된 견적서와 클라우드 서비스의 시작일과 기간 및 청구서 작성을 시작하는 시점을 명시한 귀하가 수령할 라이선스 증서로 구성됩니다.

1.1 IBM SmartCloud for Social Business

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

1.1.1 번들형 IBM SaaS 오퍼링

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, 모바일 앱, Guest Access
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, 모바일 앱, Guest Access

1.1.2 독립형 IBM SaaS 오퍼링

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- SmartCloud Connections 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, 푸시, 수동 또는 스케줄된 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.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- SmartCloud Connections 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.

1.1.5 SmartCloud Connections

- 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
- 게스트 액세스 - 서비스의 소셜 협업 및 미팅 기능 서브세트를 사용하여 공유한 콘텐츠에 대해 협업하고 작업할 수 있는 게스트를 초대하는 기능.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

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.

1.1.7 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. 귀하의 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 애플리케이션에 대한 브라우저 또는 IBM Notes 클라이언트 액세스가 가능합니다. Domino 애플리케이션 서버 사내 구축 환경에서는 별도로 PVU를 구입해야 합니다.

1.1.8 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 PVU를 구입해야 합니다.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- 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.

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

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

1.1.11 모바일

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

1.2 옵션 기능

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs		●	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	●	●	해당 없음	●	해당 없음	해당 없음
Traveler for SmartCloud Notes		해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	●

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
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

1.2.1 IBM SmartCloud 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.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

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 마르텡, 트리니다드 토바고, 터커스케이커스

1.2.3 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.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

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.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

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

1.2.6 추가 협업 스토리지

추가 협업 스토리지.

1.2.7 Step Up

Step Up 으로 표시된 클라우드 서비스는 Step Up 클라우드 서비스 등록 기간에 사용 중이면서 클라우드 서비스 등록 번호와 동일한 연관 IBM 프로그램의 Subscription and Support 가 제공되는 기존 IBM 사내 구축 환경 라이선스에서만 사용 가능합니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM 은 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM 은 IBM 데이터 센터를 지원하는 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 받도록 요구합니다. IBM 에는 정보 보안 팀이 구성되어 있습니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

2.2 접근 권한 통제

고객 데이터에는 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근할 수 있습니다. IBM 직원(또는 그에 준하는)은 중간 "게이트웨이" 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. 클라이언트 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 클라이언트 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 금지됩니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제와 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경도 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 변경사항을 구현하기 전에 IBM 보안 직원(또는 그에 준하는)이 검토합니다. IBM 은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제 3 자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 모든 IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지) 시스템이 사용됩니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 예를 들면, HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME, site-to-site VPN 이 있습니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업 데이터는 전송되기 전에 암호화됩니다.

2.4 활동 로깅

IBM 은 활동 로깅 용도로 구성된 시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스의 활동 로그를 유지 관리합니다. 로그의 조작을 방지하고 중앙 집중적 분석, 경보 및 보고 기능을 수행할 수 있도록 활동 로깅은 중앙 로그 저장소에서 실시간으로 수행됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 실시간의 정기 분석 보고서를 통해 로그를 분석하여 이상 동작을

감지합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 경보로 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 스페셜리스트에게 문의합니다.

2.5 콘텐츠 필터링

IBM SmartCloud Notes 및 IBM SmartCloud iNotes 에는 원치 않는 악의적인 대량 콘텐츠를 차단하거나 필터링하기 위해 클라우드 서비스를 감시하고 스팸과 바이러스 공격을 조사하고 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).

2.6 데이터 검색 및 제거

클라우드 서비스가 만료되거나 해지된 후 클라이언트 데이터는 표준 데이터 제거 절차에 따라 90 일 이내에 파기됩니다. 클라우드 서비스 기간 동안 IBM 은 Social Business 툴킷(<https://www.ibm.com/social>)을 통해 API 액세스 권한을 제공합니다. SmartCloud Notes 데이터는 클라이언트 측 복제를 통해 제공됩니다. SmartCloud iNotes 데이터는 표준 메일과 달력 프로토콜을 통해 사용 가능합니다. 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 통해서도 액세스할 수 없습니다. 이러한 데이터가 필요한 경우 IBM 은 등록이 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 IBM 이 수신해야 합니다. 고객이 데이터의 반환을 요청하지 않는 경우 IBM 은 업계 우수 사례에 따라 데이터를 삭제하고 복구가 불가능하도록 조치해야 합니다.

2.7 물리적 보안

IBM 은 IBM 데이터 센터에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식과 감시 카메라를 통한 통제와 모니터링이 적용되는 제한적인 접근 지점만 제공됩니다. 데이터 센터에 대한 접근은 접근 권한이 승인된 직원(또는 그에 준하는)만 가능합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)은 승인 여부를 검증한 후 접근 권한을 부여하는 액세스 배지를 발행합니다. 해당 액세스 배지를 획득한 직원은 기타 상이한 액세스 배지는 포기해야 하며 활동 기간에만 데이터 센터 액세스 배지를 소유할 수 있습니다. 액세스 배지의 사용은 기록됩니다. 비 IBM 방문자는 근무지 사이트에 입장 시 등록을 해야 하고 근무지 사이트에 있는 동안 안내자가 동행합니다. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다.

2.8 준수

IBM 은 IBM 개인정보 보호정책이 미국 상무부의 Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement 와 일치하는지 매년 증명합니다. IBM 은 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM 은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 정기적인 평가와 감사를 통해 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인합니다. IBM 직원과 공급업체 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 직원에게 매년 숙지시킵니다.

2.9 재해 복구

IBM 은 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, IBM 의 합리적인 제어 영역을 벗어난 클라우드 서비스 장애의 기타 원인을 의미함)이 발생한 경우 IBM 은 다음과 같이 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스를 복원합니다. IBM 은 재난 선언 후 12 시간 이내 RTO(Recovery Time Objective)와 함께 고객이 클라우드 서비스의 액세스를 재개할 수 있는 하드웨어, 소프트웨어 및 네트워크 인프라스트럭처를 제공합니다. 복원된 콘텐츠 데이터 세트의 콘텐츠

손실로부터 8 시간 이내 RPO(Recovery Point Objective)와 함께 최신 콘텐츠 백업을 통해 환경을 복원합니다.

3. 권한 부여 및 대금 청구 정보

3.1 과금 체계

클라우드 서비스는 주문서에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- a. 허가된 사용자(Authorized User)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 허가된 사용자는 클라우드 서비스에 대한 고유의 액세스 권한이 부여되는 고유한 개인입니다. 고객은 주문서에 지정된 측정 기간 동안 어떠한 수단과 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스 오퍼링에 액세스하는 각 허가된 사용자에 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 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 호스트는 고객의 주문서에 명시된 최대 참가자 수의 범위에서 횟수에 제한 없이 미팅을 개최할 수 있는 개인 계정에 대한 액세스 권한을 가진 특정 사용자입니다. 각 호스트는 한 번에 하나의 미팅만 개최할 수 있습니다.
- c. 시간(분)은 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객의 주문서에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용한 총 전체 시간 또는 일부 시간(분)을 포괄할 수 있는 충분한 시간(분) 권한을 취득해야 합니다.

3.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 주문서에 명시됩니다.

3.2.1 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 비례 배분된 일일 요금입니다. 월 분할 요금은 IBM 이 클라우드 서비스 오퍼링에 대한 액세스를 허용하여 이를 귀하에게 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

3.3 추가 요금

측정 기간 동안 클라우드 서비스의 실제 사용량이 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시된 권한을 초과하면 주문서에 명시된 대로 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 기간 및 갱신 옵션

4.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 주문서에 명시된 바와 같이, 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜는 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. 귀하는 IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. IBM 은 상향 조정된 사용 레벨을 주문서에 명시합니다.

4.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 클라우드 서비스의 기간 종료 시 갱신 여부를 주문서에 명시합니다.

4.2.1 자동 갱신

주문서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 귀하는 주문서에 지정된 기간 만료일보다 최소 90 일 이전에 서면 요청서를 통해 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

4.2.2 연속적 청구

주문서에서 연속적 청구로 명시한 경우 귀하는 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 클라우드 서비스의 사용 대금이 청구됩니다. 클라우드 서비스의 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 클라우드 서비스의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 이나 IBM

비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 귀하의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 귀하에게 청구됩니다.

4.2.3 갱신

주문서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 기간이 만료되면 클라우드 서비스가 종료되며 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 클라우드 서비스를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

5. 기술 지원

등록 기간에는 기술 지원이 제공됩니다. IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services 는 클라우드 서비스로부터 사용자가 최대한의 이익을 얻을 수 있도록 구성되어 있습니다. 이러한 원격 기술 지원은 고객이 해결할 수 없는 클라우드 서비스 관련 문제점에 대해 IBM 지원 스페셜리스트가 액세스할 수 있도록 함으로써 고객의 지원 및 관리 스템을 보완합니다. IBM SmartCloud for Social Business Standard Support 액세스는 상기에 기술된 바대로 클라우드 서비스의 일부로 포함되어 있습니다. IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support 액세스는 추가 비용을 지불하는 독립형 서비스로 제공됩니다.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support 에는 심각도 1 지원과 기타 심각도 문제에 대한 에스컬레이션 지원이 포함됩니다.

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

자세한 기술 지원 옵션은 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>에 설명되어 있습니다.

SmartCloud Technical Support 대응 목표 개요:

	표준 지원	고급 지원
심각도 1	2 시간 이내(7 일/주, 24 시간/일)	30 분 이내(7x24)
심각도 2	2 영업시간 이내	1 시간 이내
심각도 3	2 영업시간 이내	2 시간 이내
심각도 4	2 영업시간 이내	2 시간 이내

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

6. 인에이블링(Enabling) 소프트웨어

본 클라우드 서비스 오퍼링에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되어 있을 수 있습니다. 귀하는 문서나 라이선스에서 설명한 방법으로 클라우드 서비스 기간에 귀하의 클라우드 서비스 이용과 연계해서 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 (있는 경우) SLA 에 의거하여 클라우드 서비스의 구성요소로 제공되며 관련 라이선스 계약이 적용됩니다.

7. 통신문

IBM Customer Services Group 은 다음 목적의 통신문을 귀하에게 전송합니다.

a. 서비스 업데이트

귀하의 고객 관리자에 대한 이메일 통지에는 클라우드 서비스의 시각적 변경, 새로운 기능, 귀하가 전체 서비스의 가용성을 유지하는지 확인하기 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 귀하의 고객 관리자에게 예약/스케줄된 유지보수 창의 사용을 확인시키기 위해 제공됩니다. 향후 진행할 유지보수 창의 리마인더로서, 일반적으로 3 일 앞서 전송합니다. 유지보수가 완료되면 귀하의 고객 관리자에게 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. 지정된 귀하 고객의 관리자/수신자에게 전송되는 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 Group 은 다양한 통신 채널(데이터 센터 웹 페이지, SMS 문자 메시지(등록 기준), 정기 및 비정기 이메일 메시지)을 통해 서비스 복구 상황을 즉시 통지합니다. 일반적으로 문제점 확인 시, 문제점과 관련하여 진행 중인 작업을 알리기 위해 사고 도중에, 그리고 "복구 완료"를 알리기 위해 사고 해결 시에 이러한 통지를 귀하의 고객 관리자에게 전송합니다. 서비스 전체에 영향을 주는 사고에 대해 통지를 전송합니다. 사소하거나 단일 또는 소수의 고객에게 영향을 주는 문제점에 대해서는 별도로 통지를 하지 않을 수도 있습니다.

8. 추가 정보

8.1 개인정보 보호 주의사항 및 정책

귀하는 (i) 귀하 웹 사이트 이용 약관 및 개인정보 보호정책에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>)) 및 귀하의 정보 수집과 정보 이용 규정 관련 링크 포함)를 제공하고 (ii) 귀하를 대신하여 IBM 이 방문자의 컴퓨터에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치한다는 알리를 관련 기술의 목적 및 용도에 대한 설명과 함께 제공하며 (iii) 법률에서 요구하는 경우, 귀하나 귀하를 대신하는 IBM 이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 획득할 것에 동의합니다.

귀하는 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 귀하(귀하의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 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.

8.2 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 귀하가 클라우드 서비스의 혜택이 제공되는 것으로 식별한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 클라우드 서비스 주문 시 1 차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 귀하는 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

8.3 개인 건강 정보

클라우드 서비스는 HIPAA 를 준수하도록 설계되지 않으며 개인 건강 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.

8.4 쿠키

귀하는 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 귀하(귀하의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 상호작용을 조정할 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 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.

부록 A

다음 조항은 본 클라우드 서비스 제공에 있어 IBM 과 관련된 제 3 자 벤더에 의해 요구된 것이며 IBM 이 이와 관련하여 해당 조항을 고객에게 통지하도록 요구된 것입니다. 본 부칙 A 의 목적상, "회사"는 IBM 을 의미합니다. 본 IBM 클라우드 서비스 명세를 승인하는 경우 본 부칙에 명시된 다음 벤더 조항도 승인하게 됩니다.

1. SmartCloud Docs 및 SmartCloud Meetings 에 대한 Oracle 조항

클라우드 서비스에는 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 서비스 명세 및 서비스 명세의 준거 계약에서 사용된 "IBM 공급자"에는 Oracle 과 Oracle 공급자가 포함됩니다. 본 서비스 명세 및 서비스 명세의 준거 계약에 추가하여 고객은 Outside In Technology 를 사용하기 위한 조건으로 특히 다음에 동의합니다. (1) Oracle USA, Inc.는 본 서비스 명세 및 준거 계약의 제 3 의 수혜자입니다. (2) 고객은 본 서비스 명세 및 준거 계약의 조항에 의거하여 사전에 IBM 에 서면으로 통지한 후에만 클라우드 서비스 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.

2. 금지된 사용

Microsoft 는 다음 용도의 사용을 금지합니다.

위험 요소가 높은 용도의 사용 금지: 고객은 클라우드 서비스 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 클라우드 서비스를 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 클라우드 서비스 오퍼링을 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.