

IBM Connections Cloud

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

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Connections Cloud

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

1.1.1 번들 IBM 클라우드 서비스 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

1.1.2 독립형 IBM 클라우드 서비스 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

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Connections Cloud S2 의 모든 기능
- Connections Docs Cloud 의 모든 기능
- IBM Verse 의 모든 기능
- SmartCloud Notes 의 모든 기능
- SmartCloud Notes Traveler Services 의 모든 기능

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Connections Social Cloud 의 모든 기능
- Connections Meetings Cloud 의 모든 기능(엔터프라이즈 배치)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- 소셜 대시보드 - 애플리케이션 및 미팅에 대한 액세스 권한이 포함된 고객의 소셜 비즈니스 네트워크의 단일 보기 및 진행 작업 항목, 지원 포럼, 프로필 및 스토리지 정보의 액세스를 위한 이벤트 및 콘텐츠의 보기.
- 개인 - 고객의 조직 내부와 외부에서 고객의 비즈니스 네트워크를 통한 고객의 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. 1TB의 스토리지가 포함됩니다.
- 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, 고객의 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 guest를 초대하는 기능

1.1.6 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. 고객은 고객의 조직 내부와 외부에서 고객의 비즈니스 네트워크를 통해 프로필과 주소록을 관리하고 guest를 초대하여 guest와 공유하는 콘텐츠를 보고 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 고객은 플러그인을 사용하여 데스크탑과 클라우드 간에 파일을 전송할 수 있고 모바일 앱을 통해 모바일 디바이스에서 파일에 액세스할 수 있습니다. 각 사용자의 데스크탑과 모바일 디바이스를 통해 선택한 파일이 동기화됩니다. 1TB의 스토리지가 포함됩니다.

1.1.7 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 14명의 참석자(attendees), 최대 199명의 참석자 또는 최대 999명의 참석자를 수용하는 미팅을 개최할 수 있습니다. 내부 참석자의 경우 서비스에 등록해야 하는 Enterprise Deployment로 구입할 수도 있습니다. 모든 미팅에는 별도의 제한 없이 고객 회사의 외부인도 참석할 수 있습니다.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

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

1.1.9 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 클라우드 서비스 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
- 고객의 조직 및 네트워크에서 프로파일 작성 및 관련 작업 수행
- Verse용 모바일 애플리케이션
- IBM Verse 또는 SmartCloud Notes 웹 경험을 통한 이메일 액세스
- Verse 사용자별로 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.
- 고객은 다음 용도로 Domino Enterprise Server를 무상으로 사용할 수 있습니다.
 - Pass Through Server
 - 디렉토리 동기화(Directory Synchronization)
 - 룸 및 예약(Room & Reservations)
 - 메일 라우팅(Mail Routing)
 - 메일 용도로만 사용되는 제 3자 애플리케이션(예: 안티바이러스, 안티스팸, 데이터 손실 보호, 고급 위협 보호, 아카이브/준수)
 - Mail-in 데이터베이스
 - 공유 메일함(Shared Mailboxes)
 - Traveler
- 고객은 기타 다른 용도로 Domino Enterprise Server를 사용하기 위해서는 권한을 별도로 구입해야 합니다.
- 메일함은 개별 승인된 사용자(Authorized User)에 의한 사용을 목적으로 제공되며 메일함 집합 또는 기타 벌크 메일 용도로는 사용되지 않습니다.

1.1.10 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 클라우드 서비스 사용자에게 50GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- SmartCloud Notes 사용자별로 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.
- 고객은 다음 용도로 Domino Enterprise Server를 무상으로 사용할 수 있습니다.
 - Pass Through Server
 - 디렉토리 동기화(Directory Synchronization)
 - 룸 및 예약(Room & Reservations)
 - 메일 라우팅(Mail Routing)
 - 메일 용도로만 사용되는 제 3자 애플리케이션(예: 안티바이러스, 안티스팸, 데이터 손실 보호, 고급 위협 보호, 아카이브/준수)
 - Mail-in 데이터베이스
 - 공유 메일함(Shared Mailboxes)
 - Traveler

- 고객은 기타 다른 용도로 Domino Enterprise Server 를 사용하기 위해서는 권한을 별도로 구입해야 합니다.
- 메일함은 개별 승인된 사용자(Authorized User)에 의한 사용을 목적으로 제공되며 메일함 집합 또는 기타 벌크 메일 용도로는 사용되지 않습니다.

1.1.11 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.
- 1GB 의 메일함(표준, 서비스 제공 메일 템플릿 전용)
- 스팸 및 안티바이러스 방지 기능
- IBM SmartCloud Notes Entry 에는 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 Access 에 대해 특정 기간 동안의 라이선스가 포함됩니다. 이를 통해 사용자는 현장에 구축된 IBM SmartCloud Notes 및 IBM Domino 애플리케이션에 대한 브라우저 액세스가 가능합니다.
- 고객은 다음 용도로 Domino Enterprise Server 를 무상으로 사용할 수 있습니다.
 - Pass Through Server
 - 디렉토리 동기화(Directory Synchronization)
 - 룸 및 예약(Room & Reservations)
 - 메일 라우팅(Mail Routing)
 - 메일 용도로만 사용되는 제 3 자 애플리케이션(예: 안티바이러스, 안티스팸, 데이터 손실 보호, 고급 위험 보호, 아카이브/준수)
 - Mail-in 데이터베이스
 - 공유 메일함(Shared Mailboxes)
 - Traveler
- 고객은 기타 다른 용도로 Domino Enterprise Server 를 사용하기 위해서는 권한을 별도로 구입해야 합니다.
- 메일함은 개별 승인된 사용자(Authorized User)에 의한 사용을 목적으로 제공되며 메일함 집합 또는 기타 벌크 메일 용도로는 사용되지 않습니다.

1.1.12 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.

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Advanced Support 의 모든 기능과 자국어를 사용하는 Premier Support Manager, 예방 지원 및 사용자 정의 인도물.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

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

1.1.16 모바일

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

1.2 옵션 기능

	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	해당 없음	해당 없음
Traveler for SmartCloud Notes	▪	해당 없음	해당 없음	해당 없음	해당 없음	▪	●	●
Connections Compliance Entry for Mail	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	●	●
Connections Compliance for Mail	●	해당 없음	해당 없음	해당 없음	해당 없음	●	●	●
추가 협업 스토리지	●	●	●	●	해당 없음	●	해당 없음	해당 없음

- 포함
- 사용 가능
- 해당 없음 사용할 수 없음

1.2.1 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.

1.2.2 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. 지역 및 관련 국가 목록은 https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings 에서 확인할 수 있습니다. 고객은 이 위키에 등록하면 업데이트 알림 정보를 수신할 수 있습니다.

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 Connections Compliance for Mail

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.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

이메일 아카이브 및 eDiscovery 기능. 고객은 본 기능을 통해 유지 정책(retention policies), 법적 보유(legal holds), 고객 조직을 통해 집계된 사용자당 3GB 스토리지의 감사 추적을 사용하여 메일 콘텐츠의 전체 또는 일부를 분류, 색인화 및 검색할 수 있습니다.

1.2.6 추가 협업 스토리지

추가 협업 스토리지.

1.2.7 Step Up

Step Up 으로 표시된 클라우드 서비스는 Step Up 클라우드 서비스 사용등록 기간에 사용 중이면서 클라우드 서비스 사용등록 번호와 동일한 연관 IBM 프로그램의 Subscription and Support 가 제공되는 기존 IBM on-premise 환경 라이선스에서만 사용 가능합니다.

2. 보안 설명

IBM의 데이터 보안 정책은 <http://www.ibm.com/cloud/data-security>에 게시되어 있으며 본 클라우드 서비스에 적용됩니다(아래에서 명시한 경우는 제외). IBM 데이터 보안 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

본 클라우드 서비스는 고객이 미국에 소재하는 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 선택하는 경우 IBM Privacy Shield 인증에 포함되어 적용되며 IBM Privacy Shield 개인정보 보호정책(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html 참조)의 적용을 받습니다.

2.1 개인 정보 및 규제 대상인 콘텐츠

이 클라우드 서비스는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

2.2 콘텐츠 필터링

IBM SmartCloud Notes 및 IBM Web Mail Cloud에는 원치 않는 악의적인 대량 콘텐츠를 차단하거나 필터링하기 위해 클라우드 서비스를 감시하고 스팸과 바이러스 공격을 조사하고 개인 및 산업 표준 기술 방법을 활용하는 도구가 사용됩니다. IBM은 인터넷상에서 다른 entities로부터 통신을 차단하고 콘텐츠를 사전 선별, 검토, 플래그, 필터링, 수정, 거부 또는 제거할 수 있는 권리가 있습니다(단, IBM에게 그러한 의무는 없습니다). 이러한 도구는 1) 고객이 고객 도메인의 도구를 활성화하도록 IBM에 요청하고 2) 해당 도메인과 연관된 사용자의 50%가 클라우드 서비스에서 활성 상태인 경우에만 고객의 도메인에서 채택됩니다.

2.3 데이터 검색 및 제거

클라우드 서비스가 만료되거나 해지된 후 고객 데이터는 표준 데이터 제거 절차에 따라 90일 이내에 파기됩니다. 클라우드 서비스 기간 동안 IBM은 Social Business 툴킷(<https://www.ibm.com/social>)을 통해 API 액세스 권한을 제공합니다. SmartCloud Notes 데이터는 클라이언트 측 복제를 통해 제공됩니다. Web Mail Cloud 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 API를 통해서는 액세스할 수 없습니다. 이러한 데이터가 필요한 경우 IBM은 등록이 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 IBM으로 수신되어야 합니다. 고객이 데이터의 반환을 요청하지 않는 경우 IBM은 업계 최선의 관행에 따라 데이터를 삭제하고 복구가 불가능하도록 조치해야 합니다.

2.4 재해 복구

IBM은 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, IBM의 합리적인 제어 영역을 벗어난 클라우드 서비스 장애의 기타 원인을 의미함)이 발생한 경우, IBM은 다음과 같이 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스를 복원합니다. IBM은 재난 선언 후 12시간 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 8시간 이내 RPO(Recovery Point Objective)와 함께 최신 콘텐츠 백업을 통해 환경을 복원합니다.

3. 기술 지원

사용등록 기간에는 기술 지원이 제공됩니다. 관리자를 위한 원격 기술 지원은 고객이 해결할 수 없는 문제점에 대해 IBM 지원 전문가가 액세스할 수 있도록 함으로써 고객의 지원 및 관리 직원(staff)을 보완합니다. IBM Connections Cloud Standard Support에 대한 액세스는 상기에 기술한 바에 따라

클라우드 서비스에 포함되어 있습니다. IBM Connections Cloud Advanced Support 에 대한 액세스는 추가 요금이 발생하는 서비스입니다. 자세한 정보는

<http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>에서 확인할 수 있습니다.

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.

자세한 기술 지원 사항은 <http://www.ibmcloud.com/social/support/>에서 확인할 수 있습니다.

Connections Cloud Technical Support 대응 목표 개요:

	표준 지원(Standard Support)	Advanced Support 및 Premier Support
심각도 1	2 시간 이내(7 일/주, 24 시간/일)	30 분 이내(97x24)
심각도 2	2 영업시간 이내	1 시간 이내
심각도 3	2 영업시간 이내	2 시간 이내
심각도 4	2 영업시간 이내	2 시간 이내

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

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 청구 체계

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

- 승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 클라우드 서비스 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 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.
- 시간(분)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용한 총 전체 또는 일부 시간(분)을 포괄할 수 있는 충분한 시간(분) 권한을 취득해야 합니다.

4.2 설치(Set-Up) 요금

초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 효율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

4.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4.4 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

4.5 사용량별 지불(Pay Per Use) 요금

사용량별 지불 요금은 거래서류에 명시됩니다. 거래서류에 명시된 효율에 따라 고객에게 청구됩니다.

5. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 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 45 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 45 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 45 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

6. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 고객의 클라우드 서비스 등록이 만료되면 인에이블링 소프트웨어의 사용을 중단하고 설치된 모든 사본을 제거해야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함되어 있으면 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성하고 본 권한에 따라 그러한 2 차적 저작물을 사용할 수 있는 권리가 고객에게 추가로 부여됩니다. 인에이블링 소프트웨어는 SLA(있는 경우)에 의거하여 클라우드 서비스의 구성요소로 제공되며 관련 라이선스 계약이 적용됩니다.

7. 통신문

IBM Customer Services Group 은 다음 목적의 통신문을 고객에게 전송합니다.

a. 서비스 업데이트

고객의 고객 관리자에 대한 이메일 통지에는 눈에 띄는 클라우드 서비스의 변경, 새로운 기능, 고객이 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 고객의 고객 관리자에게 예약/스케줄된 유지보수 윈도우의 사용을 확인시키기 위해 제공됩니다. 향후 진행할 유지보수 윈도우의 리마인더로서, 일반적으로 사전 3 일 통지가 제공됩니다. 유지보수가 완료되면 고객의 고객 관리자에게 이를 알리는 Follow up 통지를 전송합니다. 다음 유지보수 윈도우에 대한 정보는 <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>에서 확인할 수 있습니다. 지정된 고객의 고객 관리자/수신자에게 전송되는 이메일 통지는 등록자에게는 전송되지 않습니다. 대신에 등록자는 유지보수 윈도우에 3 일 앞서 브라우저 기반 유지보수 공고 내용을 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 고객의 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 서비스 쿠키

고객은 클라우드 서비스에서는 오로지 사용자를 위한 지속적 세션 인증과 서비스 라우트 선택을 위한 용도로만 사용자의 컴퓨터에 있는 쿠키를 사용한다는 것을 인지합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어떤 장소에서도, 상기의 목적으로 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

부록 A

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

1. Connections Docs 및 Connections Meetings 에 대한 Oracle 조건

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 에 대한 공급자가 Oracle 에 라이선스를 부여한 모든 기술이 포함됩니다. 본 서비스 명세서 및 서비스 명세서의 준거 계약에서 사용된 "IBM 공급자"에는 Oracle 과 Oracle 공급자가 포함됩니다. 본 이용 약관 및 본 이용 약관의 근거 계약 조건에 추가하여 고객은 Outside In Technology 를 사용하기 위한 조건으로 특히 다음에 동의합니다. (1) Oracle USA, Inc.는 본 이용 약관 및 본 이용 약관의 근거 계약상 관련 권리의 주체(third party beneficiary)입니다. (2) 고객은 본 이용 약관 및 본 이용 약관의 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.

2. 금지된 사용

위험성이 높은 용도에 대한 사용 금지: 고객은 클라우드 서비스 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험성이 높은 용도에 대한 사용")에서 클라우드 서비스를 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 클라우드 서비스 오퍼링을 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능을 직간접적으로 담당하지는 않아야 합니다.