

IBM Connections 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

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 Priority 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, 프로파일 및 스토리지 정보의 액세스를 위한 이벤트 및 콘텐츠의 보기.

- 개인 - 고객의 조직 내부와 외부에서 고객의 비즈니스 네트워크를 통한 고객의 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. 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 프로파일과 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
- Verse 용 모바일 애플리케이션
- IBM Verse 또는 SmartCloud Notes 웹 경험을 통한 이메일 액세스
- Verse 사용자 별도 IBM Domino Enterprise Client Access 에 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 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 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.
- 승인된 사용자들이 일일 전송할 수 있는 메시지 볼륨 한도는 매일 5000 개의 메시지 및 15 분 이내의 단위당 500 개 이하의 메시지입니다. 이 중 어느 한도에 도달하면, 승인된 사용자들의 메일 전송 요청이 일시적으로 중단될 수 있습니다.

1.1.10 IBM SmartCloud Notes

- 선형 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 50GB 의 메일함 스토리지가 할당됩니다.
- SmartCloud Notes 사용자 별도 IBM Domino Enterprise Client Access 에 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 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 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.
- 승인된 사용자들이 일일 전송할 수 있는 메시지 볼륨 한도는 매일 5000 개의 메시지 및 15 분 이내의 단위당 500 개 이하의 메시지입니다. 이 중 어느 한도에 도달하면, 승인된 사용자들의 메일 전송 요청이 일시적으로 중단될 수 있습니다.

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.
- 1GB의 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 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.
- 승인된 사용자들이 일일 전송할 수 있는 메시지 볼륨 한도는 매일 5000 개의 메시지 및 15 분 이내의 단위당 500 개 이하의 메시지입니다. 이 중 어느 한도에 도달하면, 승인된 사용자들의 메일 전송 요청이 일시적으로 중단될 수 있습니다.

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 25GB의 메일함 스토리지가 할당됩니다.

1.1.13 IBM Connections Cloud Priority Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Priority 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 | ● | ● | ● |
| Connections Compliance for Social | ● | ● | ● | ● | 해당 없음 | 해당 없음 | 해당 없음 | 해당 없음 |
| 추가 협업 스토리지 | ● | ● | ● | ● | 해당 없음 | ● | 해당 없음 | 해당 없음 |
| Connections Engagement Center on Cloud | ● | ● | ● | 해당 없음 | 해당 없음 | 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/idd/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 보관 정책(retention policies), 법적 고지(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 보관 정책(retention policies), 법적 고지(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 IBM Connections Compliance for Social

실시간 모니터링에 대한 적극적 준수를 통해 보관 정책, 법적 고지, 감사 추적 목적으로 아카이브할 Connections Social 콘텐츠, Files 및 Social 콘텐츠에 대한 적극적인 정책 시행 지원이 가능합니다.

1.2.7 추가 협업 스토리지

추가 협업 스토리지.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

디지털 작업 공간 허브는 각 개인의 역할이나 위치에 맞게 구성되고 IBM Connections Social Cloud의 소셜 협업 도구 및 콘텐츠와 통합되어 빌드된 회사 뉴스, 콘텐츠, 자원, 파일 및 이벤트 관련 링크 등의 콘텐츠 및 자원에 대한 액세스 권한을 직원들에게 제공합니다.

1.3 Dual Entitlement 오퍼링

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- IBM Verse 사용등록
- IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server 사용 권한

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- IBM Verse 사용등록
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server 사용 권한

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Connections Cloud S1 사용등록
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server 사용 권한

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Connections Cloud S1 사용등록
- IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete 사용 권한

1.4 Step Up

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

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 IBM 이 수정할 수 있는 바에 따라, 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다.

고객은 i) IBM 이 단독 재량으로 데이터 시트(들)를 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 보안을 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

| | |
|---|---|
| IBM Connections Files Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636 |
| IBM Connections Compliance Entry for Mail | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F |
| IBM Connections Docs Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370 |
| IBM Connections Cloud S1 | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819 |
| IBM SmartCloud Notes Entry | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6 |
| IBM Connections Compliance for Social | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075 |
| IBM Connections Cloud S2 | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507 |
| IBM Connections Social Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770 |
| IBM SmartCloud Notes(Verse Client 라고도 함) | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761 |
| IBM Connections Compliance for Mail | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6 |
| IBM Traveler for SmartCloud Notes | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6 |
| IBM Connections Meetings Audio Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202 |
| IBM Connections Meetings Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632 |

| | |
|----------------------------|---|
| IBM Connections Chat Cloud | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=141334500881 |
| IBM Verse (client) | https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399 |

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(<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 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.

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 Support 에 대한 액세스는 상기에 기술한 바에 따라 클라우드 서비스에 포함되어 있습니다. IBM Connections Cloud Priority Support 에 대한 액세스는 추가 요금을 지불함으로써 이용이 가능합니다. 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 Priority 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) | Priority 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.

- a. 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.

- b. 시간(분)(Minute)은 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

일시불 설치 요금은 주문된 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

4.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 비율에 따라 초과 사용한 그 다음 달에 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

4.4 사용량별 요금제(Pay per Use)

사용량별 요금은 거래서류에 지정된 비율로 산정되며, 당해 사용분의 다음 달에 청구됩니다.

4.5 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.

5. 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.

6. 추가 조항

6.1 일반조항

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.

6.2 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 "현상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

6.3 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 인터넷에서 다른 법인으로부터 통신을 차단하고 콘텐츠를 사전 선별, 검토, 플래그, 필터링, 수정, 거부 또는 제거할 수 있는 권리가 있습니다(단, 의무는 없음). 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.

6.4 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.

6.5 Dual Entitlement 오퍼링

Hybrid Entitlement 오퍼링이라고도 하는 Dual Entitlement 오퍼링에는 이용 약관 - 클라우드 오퍼링 일반 조항에서 명시한 조항과 함께 다음 추가 조항 및 제한사항이 적용됩니다.

- a. IBM Domino Enterprise Server 를 포함하는 Dual Entitlement 오퍼링의 경우, 고객은 Dual Entitlement 오퍼링의 승인된 사용자(Authorized User)를 위해 사내 구축 환경에서 Domino 애플리케이션의 제공을 지원하기 위한 목적으로 무제한의 IBM Domino Enterprise Server 를 추가 요금 없이 배치할 수 있습니다. 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 클라우드 서비스를 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.
- b. 고객이 이미 취득한 프로그램 라이선스에 대해 유효한 S&S 를 보유하고 있고 해당 프로그램이 1 조에 지정된 Dual Entitlement 서비스 명세상 특정되는 프로그램과 동일한 경우, IBM 은 당해 라이선스에 적용되는 계약 조건에 따라, 클라우드 서비스 권한으로서 프로그램 라이선스에 대해 상응하는 초과하지 않는 범위에서 계속적 S&S 를 고객의 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.

고객은 제공받은 프로그램 업그레이드를 앞서 취득한 프로그램 라이선스에 따라 고객의 라이선스 증서에 지정된 사용 허용 수준 한도 내에서 계속 사용할 수 있습니다.

6.6 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.