

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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 Emptoris Managed Cloud Delivery

다음 클라우드 서비스는 매니지드 클라우드 제공 오퍼링으로 사용 가능합니다.

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

프로덕션 서버, 프로덕션 스토리지, 프로덕션 서버와 인터넷 간의 연결을 포함하여, 귀하가 라이선스를 취득한 소프트웨어의 운영, 사용 및 액세스와 관련하여 Managed Cloud Delivery 서비스를 귀하에게 제공합니다. 추가 인스턴스가 귀하의 주문서에 지정된 경우 IBM은 비프로덕션 애플리케이션 플랫폼(아래 설명 참조) 옵션도 제공할 수 있습니다. IBM은 귀하의 주문서에 기술된 라이선스가 부여된 소프트웨어에 대한 Managed Cloud Delivery Services를 제공하는 데 필요한 설비를 통합하고 설치하고 구성합니다. Managed Cloud Delivery Services에 데이터 마이그레이션(data migration)은 포함되지 않으며, 데이터 마이그레이션은 요청하는 경우, 그 때에, 견적된 시간 및 자원 기반(time and material basis)에 따라 수행됩니다. 또한 IBM은 필요한 모든 하드웨어 및 소프트웨어, 원격 통신(telecommunications) 하드웨어 및 소프트웨어, 보안 소프트웨어 및 Managed Cloud Delivery Services를 운영하고 유지보수하는 데 합리적으로 필요한 기타 소프트웨어를 제공하고 유지보수합니다. 허가된 사용자(Authorized User)는 최신 웹 브라우저와 인터넷 연결이 구비된 컴퓨터를 사용하여 공개된 인터넷 URL(uniform resource locator)에서 해당 소프트웨어에 액세스할 수 있으며, 세부사항은 매니지드 애플리케이션 시작 시에 결정될 것입니다.

비프로덕션 애플리케이션은 프로덕션 애플리케이션 플랫폼과 구별되는 애플리케이션의 사용입니다. 비프로덕션 애플리케이션 플랫폼은 IBM의 재량에 따라 프로덕션 애플리케이션 플랫폼과 다른 시설에 위치할 수 있습니다. 비프로덕션 애플리케이션 플랫폼은 주로 귀하가 재량에 따라 테스트, 스테이징(Staging), 교육 또는 QA 용도로 사용하는 것을 위해 만들어졌습니다.

1.2 옵션 기능

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

이 클라우드 서비스에서는 구성에 서버를 추가하여 표준 서버 구성 이상으로 용량 요구량을 늘릴 수 있는 기능을 제공합니다.

1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

이 클라우드 서비스는 SaaS 의 최초 36 개월 기간("초기 기간") 동안 IBM 이 그들을 위해 로드한 데이터(EDI 청구서 및 문서 이미지 포함)를 보유하는 옵션을 귀하에게 제공합니다. 이 서비스를 구입하지 않은 경우 IBM 은 1 년 동안만 보유할 수도 있고 IBM 은 시스템에서 데이터를 제거하는 권리를 보유합니다. 이 클라우드 서비스는 또한 귀하가 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service 를 갱신하지 않는 경우를 대비하여, 귀하를 위해 IBM 이 로드한 데이터(EDI 청구서 및 문서 이미지 포함)를 보유하는 옵션을 귀하에게 제공합니다. 귀하가 초기 기간 만료 시 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service 를 해지하는 경우 귀하는 1) 초기 기간 만료 후 청구서 데이터를 귀하에게 다시 전송하거나 2) IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention 을 구입하여 초기 기간 만료 시 IBM Rivermine TEMEDR SaaS 에 존재하는 귀하의 데이터를 추가로 최대 7 년 동안 보관할 수 있는 계약을 IBM 과 체결할 것을 선택할 수 있습니다.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator 는 다음 기능을 제공합니다.

- 동적 맵핑 시스템은 보안 애플리케이션 콘텐츠에 대한 사용자 요청을 최적 서버로 전달합니다.
- 라우트 최적화 기술은 원래 인프라스트럭처로의 최적의 경로를 식별하여 동적 애플리케이션 콘텐츠를 검색합니다.
- 전송 프로토콜은 서버와 오리진 지점 간의 통신을 투명하게 최적화합니다.
- 서버는 요청된 애플리케이션 콘텐츠를 검색하여 보안 최적화 연결을 통해 사용자에게 전송합니다.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud 는 귀하의 네트워크 엔드포인트와 Emptoris SaaS Hosting 엔드포인트 간에 암호화된 사이트 투 사이트(site to site) 연결을 제공합니다. 이러한 두 디바이스 간에 이동하는 모든 트래픽은 안전하게 암호화됩니다. 데이터는 업계 표준 암호화 키 및 메소드를 통해 전송 엔드에서 암호화되어 수신 엔드에서 암호 해독됩니다.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud 는 귀하의 주문서에 특정된 경우 다음의 클라우드 서비스를 위하여 암호화 키를 사용하여 전용 데이터베이스 인스턴스에 저장된 귀하의 데이터를 암호화하는 기능을 제공합니다.

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

암호화 키는 키 세이프에 저장되는 키이며 각 데이터베이스 인스턴스에는 전용 고유 키가 필요합니다. 데이터베이스 인스턴스가 공유 하드웨어에 포함되어 있더라도 키는 공유되지 않습니다. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 및 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 는 데이터베이스에 첨부 문서를 저장하지 않으므로 첨부 데이터는 암호화되지 않습니다.

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 데이터에 대한 접근이 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근이 허용됩니다. IBM 직원(또는 그에 준하는)은 중간 "게이트웨이" 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. 고객 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 고객 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부로의 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)의 검토를 별도로 받습니다. IBM은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제 3자 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

IBM은 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 처리됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 이상 동작을 찾기 위해 정기 분석 보고서를 통해 로그를 실시간으로 분석합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 전문가에게 문의합니다.

2.5 물리적 보안

IBM은 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 지정만 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.

2.6 준수

IBM은 IBM 개인정보 보호정책이 미국 상무부의 Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement 와 일치하는지 매년 증명합니다. IBM은 제 3자와의 계약을 통해 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 IBM의 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인하기 위해 정기적인 평가와 감사를 합니다. IBM 직원과 공급업체 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 의무와 업무 목표를 매년 직원에게 숙지시킵니다.

3. 서비스 레벨 협약

IBM은 귀하의 주문서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 귀하는 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

3.1 용어 정의

- a. "가용성 크레딧"은 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 클라우드 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, SLA에 따라 IBM에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- c. "계약 월"은 해당 월 1일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, 해당 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- d. "중지 시간"은 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 권한을 가진 사용자가 클라우드 서비스의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련한 문제;
 - (4) 필수 시스템 구성 및 클라우드 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우;
 - (5) 귀하가 IBM에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
 - (6) 고객이 제공한 인터넷 URL 또는 인증서 장애.
- e. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- f. "서비스 레벨"은 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

3.2 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 귀하의 클라우드 서비스 사용에 영향을 준 것을 귀하가 처음으로 인식한 시간으로부터의 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 기록해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 최소 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM에 클라우드 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.
- e. 가용성 크레딧은 특정 클라우드 서비스 요금만을 기준으로 하며 기타 클라우드 서비스 요금, 소프트웨어 라이선스 및 지원 요금, 랩 서비스 구현, 연간 지원 비용 또는 업그레이드 요금은 클라우드 서비스 요금에 속하지 않으므로 가용성 크레딧에 포함되지 않습니다.

3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성:

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	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 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 - 계획된 시스템 중지 시간 200 분 = 42,500 분 <hr/> 총 43,200 분 - 계획된 시스템 중지 시간 200 분 = 43,000 분	= 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	-----------------------------------

3.4 SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 클라우드 서비스에 대한 귀하의 사용자, 게스트, 참여자 및 허용된 초청객이 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 비프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다. 귀하가 아래 7.9 항에서 정의된 바와 같이 시스템 구성의 기반이 된 동시 사용자 수를 초과한 경우에는 SLA 가 적용되지 않습니다. 지불 의무 위반을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라우드 서비스 계약하의 중대한 의무를 위반한 경우, 귀하는 본 SLA 에 의거해서 클레임을 청구할 수 없습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 과금 체계

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

- 연결(Connection)은 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 연결은 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 기타 유형의 디바이스를 클라우드 서비스에 링크 또는 연관하는 것입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 기존 또는 향후 연결의 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

4.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 주문서에 명시됩니다.

4.3 설치(Set-Up) 요금

설치 요금은 주문서에 명시됩니다.

4.4 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.

5. 기간 및 갱신 옵션

5.1 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.

5.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

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

5.2.1 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.

5.2.2 연속적 청구

주문서에서 연속적 청구로 명시한 경우 귀하는 기간이 종료된 후에도 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.

5.2.3 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.

6. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 이 귀하에게 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 클라우드 서비스의 일부로 간주되며 본 서비스 명세가 적용됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

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

다음 심각도에 따라 클라우드 서비스의 지원 티켓을 추적합니다.

심각도(Severity)	심각도 정의
1	심각한 업무 영향/서비스 다운 문제는 다음을 포함합니다: <ul style="list-style-type: none"> ● 프로덕션 환경에서 제품을 사용할 수 없거나 제품을 사용하여 적절하게 업무를 계속할 수 없는 경우 ● 제품 보안이 손상된 경우 ● 데이터 손상이 발생한 경우. ● 공급자와 구매자가 입찰을 접수할 수 없는 경우(UI 및 반입을 통해). ● 사용자가 계약서 작성, 계약서 조항 사용, 계약서 승인 및 계약서 이행을 수행할 수 없는 경우. ● 고객의 AP/GL 피드가 회피 방법 없이는 청구 대금 지급 기능에 영향을 주는 예상 결과나 파일을 생성하지 않는 경우.
2	상당한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: <ul style="list-style-type: none"> ● 중요 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우. ● 작동이 생산성에 심각한 악영향을 미치는 경우. ● 사용자가 이벤트 초대를 수신하지 못하는 경우. ● 계약 승인 워크플로우 및 규칙 기능이 오작동하는 경우. ● 주문서가 벤더에 제대로 전송되지 않는 경우. ● 청구서 리더가 작동하지 않는 경우. ● 청구서 승인 워크플로우가 설계대로 기능하지 않는 경우. ● 청구서가 설계대로 할당되지 않는 경우.
3	사소한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: <ul style="list-style-type: none"> ● 대체 솔루션을 사용할 수 있지만 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우. ● 비핵심 기능을 사용할 수 없고 대체 솔루션이 없는 경우. ● 이벤트에서 항목에 문서를 첨부할 수 없는 경우. ● 알림 템플릿 형식화가 올바르지 않은 경우. ● 비중요 소프트웨어 기능이 예상치 못한 결과를 생성하는 경우.
4	최소 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: <ul style="list-style-type: none"> ● 제품 정보 요청 ● 제품 문서 설명 ● 이벤트 반출 방법 ● 보고 작업 일정 관리 방법

7. 추가 정보

7.1 파생 혜택 사업장

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

7.2 개인 건강 정보

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

7.3 데이터 수집

귀하는 IBM이 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. IBM은 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 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

7.4 게스트 사용자

귀하는 클라우드 서비스에 액세스하여 데이터를 교환하거나 귀하 대신 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권한을 트레이딩 파트너 또는 기타 제 3 자("게스트 사용자")에게 부여할 수 있습니다. 귀하는 a) 클라우드 서비스와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, b) 게스트 사용자에게 발생한 대금 또는 c) 클라우드 서비스에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여(이에 한하지 않음) 게스트 사용자에게 대해 책임을 집니다.

7.5 연관 IBM 프로그램

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 서비스에는 연관 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support 가 포함되지 않습니다. 귀하는 IBM 프로그램에 대한 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support 를 이미 취득했음을 진술합니다. 클라우드 서비스의 등록(Subscription) 기간 동안, IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support 를 받으려면 귀하는 IBM 프로그램에 대한 최신 Subscription and Support 를 유지해야 합니다. 본 계약 기간 동안 주문서에 특정된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서는 현재 제공되는 표준 지원으로 IBM Support Lifecycle 문서에서 정의된 지원되는 IBM 프로그램 버전만 사용할 수 있습니다.

7.6 콘텐츠 반환

클라우드 서비스를 해지하기 전에 귀하는 클라우드 서비스의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 클라우드 서비스 해지 후 30 일 이내에 귀하의 요청을 수신한 경우 IBM 은 귀하 콘텐츠의 전자적 사본을 기본 애플리케이션 형식으로 제공합니다.

7.7 다운타임

클라우드 서비스에서 계획된 유지보수 다운타임 창은 토요일 오후 4 시(GMT) – 오전 4 시(GMT)입니다. 다운타임 동안 클라우드 서비스는 계획된 유지보수 유형에 따라 이용이 가능하거나 불가능할 수 있습니다. 해당 창의 다운타임은 SLA 크레딧 계산에 포함되지 않습니다. IBM 은 예정하지 않은 다운타임을 긴급 상황에서 실행할 수 있는 권리를 보유합니다. IBM 은 적절한 방법으로 Customer Service Advisory 를 통해 계획된 다운타임을 귀하에게 알리는 데 최선의 노력을 다합니다.

7.8 고객이 제공한 인증서

귀하의 인터넷 URL(uniform resource locator)을 사용하도록 귀하가 구체적으로 요청하지 않는 한, 클라우드 서비스는 IBM 이 제공한 인터넷 통합 자원을 사용하도록 구성됩니다. 귀하가 클라우드 서비스를 위해 귀하의 인터넷 URL 을 사용하는 경우 URL 및 필수 인증서의 갱신에 대한 모든 책임, 유지보수 및 비용은 귀하가 부담합니다. 귀하는 귀하의 클라우드 서비스 프로비저닝을 완료하기 전에 필수 인증서와 설정 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.

7.9 재해 복구

본 클라우드 서비스 계약 기간에 걸쳐 클라우드 서비스 운영에 필수적인 모든 기능에 재해 복구(DR) 계획이 제공됩니다. 공식 DR 계획은 문서화되며 (최소) 매년 재평가됩니다.

IBM Disaster Recovery 는 귀하의 프로덕션 인스턴스를 위한 재해 복구 설비에 대한 복구 기능을 귀하에게 제공합니다. IBM 은 프로덕션 인스턴스에서 72 시간의 복구 시간 목표와 24 시간의 복구 지점 목표에 따라 서비스를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다.

7.10 백업 보관

IBM 은 최대 90 일 기간 동안 귀하 데이터의 백업 사본을 보관합니다. IBM 은 서비스 복원을 위해 재해 복구나 기타 작업의 목적으로만 백업을 유지 관리하며 귀하가 클라우드 서비스에서 삭제된 데이터를 복구하는 용도로는 사용되지 않습니다. 귀하는 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 클라우드 서비스 보안을 구성해야 할 책임이 있으며 귀하는 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM 은 삭제된 데이터를 복구할 수 없다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

7.11 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery 제한사항

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery 오퍼링의 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.

소싱 시스템에서 Tenders Electronic Daily(TED) 사이트로 데이터를 전송하는 Official Journal of the European Union(OJEU) 사양을 사용하는 경우, OJUE 에 신청하고 GAMMA 테스트를 통과하는 것은 고객의 책임입니다. 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 지지 않습니다.