

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud

본 서비스 명세는 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud 사용자는 라이선스 증서에 명시된 대로 고객에게 권한이 있는 클라우드 서비스에 대해 액세스 권한이 있으며 관련 이용 약관에 명시되고 구입한 사용자 유형에 따라 해당 오퍼링을 사용할 수 있는 권리가 있습니다. 아래 오퍼링과 연계하여 이 클라우드 서비스를 사용하는 경우 거래서류에 명시된 조항 및 해당 오퍼링의 서비스 명세를 준수해야 합니다.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator 는 Akamai Technologies Content Delivery Network 를 사용하여 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.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud 는 고객의 네트워크 엔드포인트와 Emptoris 클라우드 서비스 호스팅 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. 비프로덕션 인스턴스에 가상 사설망(VPN) 연결이 필요한 경우에는 추가 등록을 해야 합니다.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 는 고객의 거래서류에 특정된 경우 다음의 클라우드 서비스 버전 10.1 이하를 위하여 암호화 키를 사용하여 전용 데이터베이스 인스턴스에 저장된 고객의 데이터 암호화를 제공합니다.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

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 on Cloud, 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 첨부된 데이터를 저장하지 않으므로 첨부 데이터는 암호화되지 않습니다.

고객은 고객의 데이터를 암호화하고자 하는 각 프로덕션 및 비프로덕션 인스턴스에 대해 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 의 하나의 인스턴스를 구입해야 합니다.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On 은 IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud 및 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud 와 함께 IBM Cognos 를 사용하기 위해 설치하는 데 필요한 인프라스트럭처를 제공합니다. 이들 서비스에서 생성되거나 저장된 데이터만 IBM Cognos 기능에 사용할 수 있습니다. 구성 및 데이터 모델 작성 서비스는 별도의 계약에 의거하여 제공될 수 있습니다. 고객이 IBM Emptoris Contract Management on Cloud 또는 IBM Emptoris Services Procurement on Cloud 를 구입한 경우에는 이 오퍼링이 필요하지 않습니다.

1.6 원격 제공 서비스(Remotely Delivered Services)

고객은 IBM 이 Service Engagement and Maintenance Services 를 제공할 수 있도록 다음을 수행합니다.

- 클라우드 서비스와 관련된 모든 의사 교환을 담당하고 모든 클라우드 서비스 관련 사안에 있어서 고객 대신 역할을 수행할 수 있는 권한을 보유하며 IBM 과 클라우드 서비스에 관여하는 모든 고객 부서 간의 중개 역할을 수행하고 프로젝트 상황 미팅에 참여하고 IBM 의 요청에 따라 3

업무일(working day) 이내에 정보, 데이터 및 의사결정을 확보하여 제공하고 필요에 따라 고객 조직 내에서 클라우드 서비스 문제점을 해결하도록 지원하고 상황 전달하는 고객의 담당자를 지정합니다.

- IBM에게 고객의 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제공합니다.
- 고객의 업무와 활동을 완료할 수 있도록 협력합니다.
- 이들 서비스는 하나의 요구사항 세트로 소프트웨어를 구현하는 하나의 비즈니스 영역을 지원하도록 설계되어 있다는 점을 인지하고 이에 동의합니다. 클라우드 서비스는 여러 비즈니스 영역에 대한 배치를 지원하지만 추가 영역에서는 추가적인 Service Engagements가 필요할 수 있습니다.
- 구입한 Service Engagements and Maintenance 서비스에 관한 고객의 비즈니스 요구사항을 제공합니다.
- 테스트 계획, 관련 테스트 스크립트 및 연관 데이터의 개발과 구현에 대해 책임을 집니다.
- 최종 사용자 비즈니스 절차 개발 및 최종 사용자에게 대한 인에이블먼트 서비스의 개발과 전달에 대해 책임을 집니다. 및
- IBM의 서비스 제공 역량에 영향을 줄 수 있는 제 3자를 참여시키기 전에 IBM과 상의하고 해당 제 3자의 관리와 성과에 대해 책임을 집니다.

1.6.1 서비스 인게이지먼트(Service Engagements)

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM은 IBM Strategic Supply Management 클라우드 서비스의 배치에 관한 고객의 요구사항을 검토하고 확인하는 서비스를 제공합니다. 요구사항에 대한 평가에는 프로덕션 시스템의 효과적인 운영을 위한 IT 자산의 기술 평가, 최소 소프트웨어 요구사항 대비 최종 사용자 워크샵 기능의 기술 평가, 고객 요구사항 대비 소프트웨어 모듈의 고기능 적합성 평가 및 고객이 원하는 프로젝트 접근법, 프로젝트 자원 및 프로젝트 타이밍에 대한 논의가 포함됩니다. 다음으로, IBM은 적절한 권장 서비스와 함께 프로젝트 접근법 제안, IBM 예산 추정, 프로젝트의 예상 타임라인, 고객 프로젝트 팀의 예상 자원을 제공합니다. IBM은 권장하는 IT 자산 평가 및 고객 워크스테이션 역량 평가도 제공합니다.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM Emptoris Strategic Supply Management 클라우드 서비스 오퍼링의 구현을 지원하기 위해 VSM(Virtual Supplier Master) 파일 기능을 구현하는 IBM 서비스입니다. IBM은 소프트웨어 모듈에 적합한 조직, 사용자, 카테고리 및 기타 참조 영역을 포함한 VSM 내의 마스터 파일에 대한 2개의 디자인 워크샵을 수행합니다. IBM은 일괄처리 템플릿, 브랜딩, 사용자 보안, SAML 2.0 SSO, VSM의 기타 운영 요소 등, VSM 요소 구성의 인에이블먼트를 위해 최대 16시간을 제공합니다. IBM은 소프트웨어 사용, 고객 검증 절차, 고객 비즈니스 절차 개발 및 고객 최종 사용자 인에이블먼트를 위해 고객에게 자문 지원을 제공합니다.

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

SAML 2.0을 사용하는 고객 SSO 솔루션의 구성 세트에 대한 기능과 기술을 안내하는 IBM 서비스입니다. IBM은 SSO 인증 접근법과 일치하는 사용자 이름으로 사용자 레코드를 업데이트하는 VSM 기능의 검토를 포함하여, VSM 내의 SSO 구성 세부사항을 검토하는 하나의 디자인 워크샵을 수행합니다. IBM은 고객이 구성하여 VSM에 업로드할 IdP 파일의 예제를 제공합니다. IBM은 비프로덕션 환경과 프로덕션 사이트에서 SSO 구성에 대한 고객의 테스트 활동을 지원합니다. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service를 구입하여 이 서비스와 동시에 완료하거나 이 서비스가 제공되기 전에 완료해야 합니다.

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

설계, 구성, 우수 사례, 관리자 인에이블먼트, 빌드 지원, 품질 보증 지원을 위한 영역에서 기타 원격 제공 서비스 인게이지먼트의 일부로 IBM Emptoris Strategic Supply Management 클라우드 서비스의 추가 SME(subject matter expertise)를 제공하는 IBM 서비스입니다.

e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

IBM Emptoris Strategic Supply Management 클라우드 서비스 웹 서비스의 추가 표준 SME(subject matter expertise) 뿐만 아니라, 사용 및 우수 사례에 관한 IBM 기술 컨설팅 서비스입니다. IBM은 기술 제품 문서에 대한 고객의 질문에 협력하고 표준 IBM Emptoris 제품 웹 서비스 사용에 관한 예제 코드와 우수 사례를 제공하며 고객이 작성한 디자인 문서를 검토하고 피드백을 제공합니다. 고객이 작성한 코드의 문제점을 해결해야 할 책임은 고객에게 있습니다.

f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM은 표준 크로스 스위트 대시보드 보고 기능을 구성하고 배치합니다. 이에는 스위트 모듈의 추출, 표준 out of box 스위트 데이터 필드를 사용한 스위트 레벨 데이터의 최대 3개 대시보드 보고서 프리젠테이션의 개발이 포함됩니다. IBM은 포함할 데이터 요소와 보고 기능에서 사용하기 위해 각 스위트 모듈에서 데이터를 추출하는 프로세스를 검토하는 하나의 디자인 워크샵을 수행합니다. IBM은 추출 소프트웨어를 먼저 비프로덕션 환경에서 배치하고 다음으로, 고객 계약에 따라 프로덕션에서 배치합니다. IBM은 IBM Cognos 보고 소프트웨어의 데이터 패키지로 액세스하기 위한 IBM InfoSphere DataStage 데이터베이스를 보고하는 스위트 레벨로 피드를 제공하기 위해 추출 데이터를 사용합니다. IBM은 초기 추출 및 데이터 모델을 고객 테스트 목적으로 테스트 사이트에서 전달합니다. IBM은 고객 계약에 따라, 초기 추출, 데이터 모델 및 초기 대시보드 보고서를 클라우드 서비스로 전달합니다.

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM은 고객의 클라우드 서비스 구성, 배치 및 사용에 대한 상태 확인 평가를 제공합니다. 평가에는 클라우드 서비스 사용에 대한 전반적인 우수 사례를 기준으로 개선에 필요한 확인사항과 권장사항이 포함됩니다. IBM은 이 서비스의 일부로 고객의 구현을 위한 원본 문서를 검토하고 오픈 PMR(Problem Maintenance Reports)을 모두 검토하고 최종 사용자를 인터뷰하고 고객의 클라우드 서비스 구성을 검토하며 각 모듈에 대한 IBM IIS(Innovation and Integration Services) 통합 및 사용자 정의 평가를 제공하고 개선에 필요한 확인사항, 의견 및 권장사항과 함께 상태 점검 분석 보고서를 제공합니다. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service를 구입하여 이 서비스와 동시에 완료하거나 이 서비스가 제공되기 전에 완료해야 합니다.

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM은 클라우드 서비스의 고객 관리자(Client administrators)에게 인에이블먼트 서비스를 제공합니다. 이에는 관리 기능의 기능적 검토, 우수 사례 논의, 테스트 사이트에서 관리 기능을 수행한 실제 경험, 인에이블먼트 세션 과정 중 특정 고객 질문에 대한 대응이 포함됩니다. 검토에는 VSM의 공급자, 내부 조직, 사용자, 카테고리 및 기타 참조 데이터의 관리가 포함됩니다. 인에이블먼트에 포함된 기능에는 마스터 파일 데이터의 일괄 임포팅, 사이트 브랜딩, 사용자 인증 변수 구성, SSM 알림의 알림 구성, 표시 목록 변경과 SSM 모듈에서의 데이터 익스포팅을 위한 사용자 인터페이스 기능이 포함됩니다. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service를 구입하여 이 서비스와 동시에 완료하거나 이 서비스가 제공되기 전에 완료해야 합니다.

1.6.2 유지보수 서비스(Maintenance Services)

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM은 월 단위로 SSM 스위트 모듈에서 표준 데이터를 추출하고 새로운 월간 추출로 스위트 데이터 패키지를 새로 고칩니다. 이 서비스는 12개월 기간 동안 12회 제공됩니다. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service를 구입하여 이 서비스와 동시에 완료하거나 이 서비스가 제공되기 전에 완료해야 합니다.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM은 분기 단위로 SSM 스위트 모듈에서 표준 데이터를 추출하고 새로운 분기간 추출로 스위트 데이터 패키지를 새로 고칩니다. 이 서비스는 12개월 기간 동안 4회 제공됩니다. IBM Emptoris

Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service 를 구입하여 이 서비스와 동시에 완료하거나 이 서비스가 제공되기 전에 완료해야 합니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

클라우드 서비스를 통해 고객은 연락처 정보(이름, 주소, 이메일, 전화번호, 직원 ID, 비용 센터) 및 기술적 ID(사용자 이름, 비밀번호, IP 주소, MAC 주소)를 포함하여 관련 개인정보 보호법에서 개인 정보(PI)로 간주되는 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다. IBM 은 그러한 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객, 고객의 직원 및 Guest 사용자의 요청을 수용합니다.

이 클라우드 서비스는 민감한 개인 정보, 보호된 건강 정보 또는 기타 규정된 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞추어 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다. 어떠한 경우에도 고객은 보호된 건강 정보를 수집하거나 처리하거나 저장하기 위해 이 클라우드 서비스를 사용할 수 없습니다.

클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크와 네트워크 액세스 지점 또는 최종 사용자 기계 간에 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 고객이 클라우드 서비스의 10.1.1 버전 이상을 사용하는 중이거나 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 오퍼링을 구입한 경우 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 그렇지 않으면 클라우드 서비스에 추가하기 전에 고객이 콘텐츠를 암호화해야 합니다.

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

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 클라우드 서비스 가용성에 영향을 준 이벤트 이후 30 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 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 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 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 99.7%(Premium Support 를 구입한 고객의 경우)	2%
< 99.0%(Premium Support 를 구입하지 않은 경우)	2%

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 97.0%	5%
< 95.0%	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. IBM은 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.

예: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 총 43,200 분	

4. 기술 지원

IBM은 기술 지원 담당자 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다. 참고: IBM은 고객이 작업 가능한 기술 자원을 24x7 동안 보유하고 있는 경우에 중대한 문제점을 해결하기 위해 24x7 동안 고객과 협력합니다.	1 시간 이내	24X7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 승인된 사용자는 클라우드 서비스에 대한 고유의 액세스 권한이 부여되는 고유한 개인입니다. 고객은 거래서류에 명시된 서비스 제공 기간 동안 다양한 수단을 통해(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스 오퍼링에 액세스하는 각 승인된 사용자별로 해당 사용자 전용의 권한을 별도로 취득해야 합니다. 승인된 사용자를 위한 권한은 해당 승인된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 승인된 사용자 권한을 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- b. **연결(Connection)** – 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 연결은 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 기타 유형의 디바이스를 클라우드 서비스에 링크 또는 연관하는 것입니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 기존 또는 향후 연결의 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **인스턴스(Instance)** – 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 주문서에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 원격 서비스 요금(Remote Service Charges)

원격 서비스 및 유지보수 사용등록(Maintenance Subscriptions)은 원격으로 또는 IBM 사업장에서 제공됩니다. 프로젝트 계획 및 프로젝트 문서는 고객이 비즈니스 활동을 위해 복사하고 재사용할 수 있도록 무제한의 권리와 함께 IBM 소유의 문서로 제공됩니다. IBM은 주문을 수령한 후 20 영업일(business day) 이내에 서비스 업체를 배정합니다. 원격 제공 서비스 인게이지먼트(Remotely Delivered Service Engagements)의 예상 완료일은 서비스 활동을 시작한 후 150일 이내입니다.

5.4 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM의 요청이 있는 경우 그러한 기록 등과 고객 장소에 대한 접근을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 요율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

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 조건

7.1 일반사항

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

7.2 백업

프로덕션 인스턴스에 대한 백업이 매일 수행되며 비프로덕션 인스턴스에 대한 백업은 매주 수행됩니다. IBM 은 프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 90 일 기간 동안 그리고 비프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 7 일 동안 고객 데이터의 백업 사본을 보관합니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 클라우드 서비스 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM 은 삭제된 데이터를 복구해야 할 책임이 없고 가능한 경우 그러한 노력에 대해 과금할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

7.3 클라우드 서비스 만기

클라우드 서비스가 만료되거나 종료되기 전에 고객은 제공된 클라우드 서비스의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 계약에 의거하여 제공될 수 있습니다. 클라우드 서비스 만료일 또는 종료일 이후 30 일 이내에 고객의 지원 요청을 수신한 경우 IBM 은 기본 애플리케이션 형식의 고객 콘텐츠의 전자적 사본을 고객에게 반환합니다.

7.4 클라우드 서비스 업그레이드

IBM 은 고객 표준 시간대 기준의 영업 시간 중에 스케줄링 가능성에 따라, 상호 합의된 시간에 프로덕션 또는 비프로덕션 클라우드 서비스 인스턴스에서 소프트웨어 업그레이드를 설치하고 구성합니다. Essential 또는 Premier Premium Support 사용등록의 경우 고객은 스케줄링 가능성에 따라 주말 동안 스케줄링을 요청할 수 있습니다. Premier Premium Support 가입자는 주말 업그레이드 스케줄링 동안 스케줄링 우선 혜택을 제공합니다.

IBM 은 클라우드 서비스의 일부로 제공된 해당 소프트웨어 버전에 대한 지원이 종료되기 12 개월 전에 통지를 제공합니다. IBM 은 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, IBM 은 고객에게 30 일의 서면 통지를 제공한 후 본 계약을 해지할 수 있습니다.

7.5 데이터베이스 새로 고침

IBM 은 구입된 각 비프로덕션 시스템에 대해 분기당 한 번씩(또는 Premium Support 의 경우 분기당 최대 네 번씩) 프로덕션 데이터베이스 콘텐츠를 고객의 비프로덕션 인스턴스로 복제합니다. 새로 고침 서비스는 스케줄링 가능성에 따라 상호 합의된 시간에 수행합니다.

7.6 고객이 제공한 인증서

자체 인터넷 URL(uniform resource locator)을 사용하도록 고객이 구체적으로 요청하지 않는 한, 클라우드 서비스는 IBM 이 제공한 인터넷 통합 자원(uniform resource)을 사용하도록 구성됩니다. 고객이 고유한 인터넷 URL 을 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 IBM 에 제공해야 합니다.

7.7 재해 복구(Disaster Recovery)

고객이 현재의, 지원되는 클라우드 서비스 버전에서 실행 중인 경우에 한해서, 자연 재해(예. 화재, 지진, 홍수 등)로 인해 중대한 시스템 중단이 초래된 경우에는 72 시간의 복구 목표에 따라 고객의 프로덕션 데이터를 고객의 비프로덕션 환경 중 하나로 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다. 이는 보증이 아니며 SLA(service level agreement)는 제공되지 않습니다.