

IBM Partner Engagement Manager

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

IBM Partner Engagement Manager 는 고객의 파트너 커뮤니티를 조직하는 도구에 대한 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. 고객은 클라우드 서비스에 액세스하여 데이터를 교환하거나 게스트 사용자로 고객 대신 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권한을 고객의 트레이딩 파트너 또는 기타 제 3 자("Guest 사용자")에게 부여할 수 있습니다. Guest 사용자에게는 고객의 지시에 따라 고객에 대한 파트너의 참여를 지원하는 활동을 열람하고 참여하는 기능이 제공될 수 있으며 고객 또는 고객이 승인한 사용자가 작성하거나 제공하거나 업로드하거나 전송한 정보, 소프트웨어 및 데이터에 대한 가시성이 제공될 수 있습니다. IBM Partner Engagement Manager 서비스는 퍼블릭 클라우드 또는 전용 클라우드에서 배치할 수 있습니다. 또한 고객은 방화벽 뒤에서 고객 데이터의 일부 측면과 데이터에 대해 운영되는 관련 서비스의 일부 측면을 유지하는 Partner Engagement Manager Service 의 로컬 피처를 사용할 수 있습니다. 본 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- a. 고객이 클라우드 서비스의 인스턴스에 등록하도록 파트너에게 초대장을 전송하여 클라우드 서비스에 고객의 파트너를 참여시킬 수 있는 파트너 관리. 파트너 중심 보기를 사용하여 고객은 조직, 관리자 연락처, 사용자 연락처, 파트너에 지정된 속성, 파트너에 지정된 각 활동의 상태를 포함하여 각 파트너의 세부사항을 볼 수 있습니다.
- b. 고객의 관리자가 다른 사용자를 추가하고 파트너 관리자가 고객의 각 계층 아래에서 초대를 통해 파트너의 조직 내에 사용자를 추가할 수 있는 사용자 관리.
- c. 활동 작성, 롤아웃, 실행 및 모니터링에 사용되는 자율 지원 인터페이스로 파트너 인터페이스 사용. 활동 정의 단계에서 고객은 활동 디자이너를 사용하여 고객의 특정 비즈니스 필요에 따라 파트너의 활동 세트를 작성하고 배포된 활동에 고객의 파트너가 참여하는 워크플로우를 설정할 수 있습니다. 활동 디자이너는 파트너에게 제공되는 워크플로우와 사용자 인터페이스의 대화식 그래픽 비주얼 표현을 제공합니다. 활동 디자이너는 다음 구성요소로 이루어집니다.
 - 태스크 플로우 디자이너 - 태스크 플로우를 정의합니다.
 - 대화 상자 플로우 디자이너 - 특정 태스크의 대화 상자 플로우를 정의합니다. 그리고
 - 대화 상자 외형 디자이너 - 파트너에게 제공되는 대화 상자를 정의합니다.
- d. 파트너 기반의 조직과 세분화를 지원하도록 파트너 속성을 작성하고 할당하는 기능. 산업, 규모, 제품, 지역, 기술적 기능 등 고객의 특정 기준에 따라 그룹별로 파트너를 조직할 수 있습니다. 파트너 속성은 고객이 활동 참여에 초대할 파트너를 식별하는 것을 지원하기 위해 활동을 롤아웃하는 경우에 사용될 수 있습니다.
- e. 설정된 워크플로우에서 성공, 지연 및 실패 보기를 포함하여, 고객이 각 파트너의 진행 상황 요약을 종합적으로 표시하는 사용자 인터페이스를 통해 활동의 진행 상태를 모니터링할 수 있는 활동 모니터링. 고객은 파트너가 이미 완료한 단계와 완료할 단계를 실시간으로 확인하여 파트너의 진행 상황에 대한 폭넓은 인사이트를 얻을 수 있습니다. 고객에게 제공되는 활동 진행 상황 보기와 동일한 보기를 파트너에게도 제공합니다.
- f. 고객이 활동의 다음 단계로 이동하기 전에 승인을 제공해야 하도록 지정한 활동의 단계를 검토할 수 있는 활동 승인.
- g. 고객의 레코드 시스템과 기타 서비스 및 애플리케이션을 클라우드 서비스에 통합할 수 있는 REST API 통합 구성요소가 포함된 안전하고 유연한 인프라스트럭처. 활동의 다양한 지점에서 API 를 추가할 수 있습니다. 클라우드 서비스에는 활동 디자이너의 일부로 API 구성 옵션이 포함됩니다.

- h. 고객과 고객의 파트너가 활동 완료 상태를 지원하기 위해 파일을 업로드하고 공유할 수 있도록 하는 파일 공유. 고객은 활동 디자이너와 함께 사용되거나 IBM SaaS의 고객 인스턴스를 사용자 정의하는 데도 사용되는 이미지 파일을 업로드할 수 있습니다. IBM SaaS는 집합 파일의 용량을 750GB로 제한합니다. 고객이 로컬 피처를 사용하는 경우, 고객의 집합 파일 용량에는 제한이 없습니다.
- i. 180일이 지난 종료된 활동을 제거할 수 있는 제거 기능. IBM Partner Repository에 있는 연락처 및 구성 데이터는 제거할 수 없습니다. 또한 고객은 로컬 피처를 사용하는 경우 활동 데이터의 제거 여부를 선택할 수 있습니다.

클라우드 서비스를 통해 고객은 연락처 정보(이름, 주소, 이메일, 전화번호)를 포함하여 관련 개인정보 보호법령에서 개인 정보(PI)로 간주되는 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다. IBM은 그러한 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객, 고객의 직원 및 Guest 사용자의 요청을 수용합니다.

1.1 클라우드 서비스 제한사항

다음은 클라우드 서비스에 포함되지 않습니다.

- a. 클라우드 서비스에서 링크되었거나 접속 가능한 제 3자 웹 사이트(고객이나 클라우드 서비스 사용자는 클라우드 서비스에서 링크되었거나 접속 가능한 제 3자 웹 사이트나 기타 서비스로 콘텐츠를 전송함).
- b. IBM이 클라우드 서비스에 제공하도록 요구한 고객의 자원(고객의 시스템, 정보, 인력 및 자원에 대한 충분한 접근 권한 포함, 단 이에 한하지 않음) 및 설치 서비스(Set Up Service) 개선을 위한 기타 고객 책임사항의 이행. 이러한 고객의 책임사항은 IBM에 무료로 제공됩니다. IBM은 설치 서비스와 관련된 고객의 책임사항의 이행이 지연되어 발생한 설치 서비스의 지연이나 실패에 대해 책임을 지지 않습니다.
- c. 고객이 각 클라우드 서비스 사용자가 계정 ID와 비밀번호 정보를 보호하고 클라우드 서비스 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 클라우드 서비스를 사용하는 자를 관리하는지 확인할 책임이 있는 경우의 고객 보안.
- d. 고객의 인프라스트럭처.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

독점적 애플리케이션 및 데이터베이스 처리를 통한 추가 데이터 분리 레벨 및 가상 LAN에 따른 분리 기능을 고객에게 제공합니다.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

정상적인 제거 스케줄 외에 종료된 활동 데이터를 보관하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 해당 시간 범위는 취득한 1년 구입 보관 기간 수에 따라 일정 기간 동안 연장될 수 있습니다.

1.3 설치(Setup) 서비스

고객은 IBM이 Service Engagement and Maintenance Services를 제공할 수 있도록 다음을 수행합니다.

- a. 고객은 클라우드 서비스와 관련된 모든 의사교환을 담당하는 다음과 같은 고객 담당자를 지정합니다:
 - (1) 클라우드 서비스와 관련된 모든 사안에 대해 고객 대신 역할을 수행하는 권한이 있으며,
 - (2) 클라우드 서비스에 참여하는 모든 고객 부서와 IBM 간의 매개 역할을 수행하며,
 - (3) 프로젝트 상황 미팅에 참석하고 IBM이 요청한 후 3영업일 이내에 정보, 데이터 및 의사결정을 확보하여 제공하며,
 - (4) 필요에 따라 클라우드 서비스 문제점을 고객 조직 내에서 해결하도록 지원하고 에스컬레이션하며, 및

- (5) IBM에게 고객의 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제공합니다.
- b. IBM에게 고객의 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제공합니다.
- c. IBM에게 모든 외부 상호작용에 대한 원격 액세스 권한을 제공합니다.
- d. 고객의 업무와 활동을 완료할 수 있도록 협력합니다.
- e. 해당 서비스는 하나의 요구사항 세트로 클라우드 서비스를 구현하는 하나의 비즈니스 영역을 지원하도록 설계되어 있다는 점을 인지하고 이에 동의합니다. 클라우드 서비스는 여러 비즈니스 영역에 대한 배치를 지원할 수 있지만 추가 영역에서는 추가적인 Service Engagements가 필요할 수 있습니다.
- f. 구입한 Service Engagements에 관한 고객의 비즈니스 요구사항을 제공합니다.
- g. 테스트 계획, 관련 테스트 스크립트 및 연관 데이터의 개발과 구현에 대해 책임을 집니다.
- h. 최종 사용자 비즈니스 절차 개발 및 최종 사용자에 대한 인에이블먼트 서비스의 개발과 전달에 대해 책임을 집니다. 및
- i. IBM의 서비스 제공 역량에 영향을 줄 수 있는 제 3자를 참여시키기 전에 IBM과 상의하고 해당 제 3자의 관리와 성과에 대해 책임을 집니다.

1.3.1 서비스 인계이저먼트 정의

- a. **활동(Activity)** - 다양한 작업을 수행하기 위해 고객의 Guest 사용자가 실행하는 클라우드 서비스 내 워크플로우의 구성으로 정의됩니다.
- b. **활동 테스트(Activity Testing)** - 일단 활동이 개발되어 유닛 테스트를 거치고 프로덕션으로 이동하고 나면 활동을 테스트하기 위해 수행하게 되는 프로세스로 정의됩니다. 일반적인 두 가지 범주의 활동이 있으며 각 범주에 대한 테스트는 아래에 정의되어 있습니다.
 - (1) **온보딩 활동(Onboarding Activity)** - 이 활동은 고객의 파트너가 선택한 프로토콜(즉, SFTP, AS2)을 통해 고객의 시스템에 자체 온보딩하는 방법을 제공합니다. 혹은, 고객은 파트너 대신 온보딩을 수행하는 방법을 선택할 수 있습니다. 고객이 Campaign Management를 구입하지 않고 파트너의 셀프 온보딩을 선택한 경우, IBM은 최초 10명의 파트너까지 온보딩 활동의 롤아웃을 위해 고객을 지원하며 해당 10명 중 2명이 참여에 동의할 때까지 해당 10명의 파트너와의 후속 의사 교환을 위해 고객과 긴밀하게 협력합니다. 여기서, 나머지 8명의 파트너와의 후속 의사 교환에 대한 책임은 고객이 집니다. IBM은 파트너의 셀프 온보딩의 경우나 파트너를 대신한 고객의 온보딩의 경우에 관계 없이, 각 경우의 성공적인 구현을 보장하기 위해 오류와 문제 해결방안을 제공하여 최초 2명의 파트너의 실제 온보딩을 위해 고객 리소스를 지원합니다. 활동이 프로덕션으로 전환된 후 최초 2주 이내에 처음 2명의 파트너에 대한 온보딩을 완료하는 것을 목표로 합니다. 고객이 Campaign Management를 구입한 경우에는 파트너의 온보딩에 대한 IBM의 지원 기간에 대해 아래 Campaign Activity Execution Service 관련 조항을 참조하십시오.
 - (2) **비 온보딩 활동(Non-Onboarding Activity)** - 온보딩과 관계 없는 모든 활동(즉, 인증 새로 고치기)입니다. IBM은 비 온보딩 활동이 프로덕션으로 전환되고 나면 각 비 온보딩 활동의 테스트를 위해 고객을 지원합니다. 해당 테스트는 5일 간으로 제한되며 실제 파트너 또는 모의 파트너를 통해 실행될 수 있습니다.
- c. **파트너 사이클(Partner Cycle)** - 단일 연락처 정보 세트로 Guest 사용자를 온보딩(onboard)하고자 하는 시도로 정의됩니다.
- d. **모의 파트너(Mock Partner)** - 외부 Guest 사용자를 모방한 고객 스태프로 정의됩니다.
- e. **롤아웃(Rollout)** - 다음 3가지 파트로 구성되며 클라우드 서비스 내 활동을 시작하기 위해 수행하게 되는 프로세스로 정의됩니다.
 - 파트너 프로필 데이터 로딩,
 - 파트너 전송 데이터 로딩 및
 - 활동에 대한 롤아웃 기능 실행.
- f. **캠페인(Campaign)** - 하나 이상의 롤아웃을 통한 활동의 실행으로 정의됩니다.

1.3.2 서비스 인게이지먼트(Service Engagements)

a. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

IBM 은 클라우드 서비스를 설치(set up)하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 서비스에는 다음 작업이 포함됩니다.

- (1) Partner Engagement Manager 포털("PEM"), 보조 DB2 데이터베이스가 있는 PR REST API Server 를 포함한 Partner Repository("PR") 및 PP REST API Server 및 MQ Server On Cloud 를 포함한 Partner Provisioner("PP")를 포함하기 위한 고급 솔루션 정의 및 문서화
- (2) B2Bi REST API Server, SSP REST API Server, 및 단일 노드 프로덕션 및 단일 노드 비 프로덕션 설치용 LDAP Server 를 포함하기 위한 현재 배치된 온프레미스 또는 프라이빗 클라우드 모듈과의 통합.고가용성(High Availability) 설정은 포함하지 않습니다.
- (3) 필수 포트 식별과 정의, 단일 스폰서, 단일 모의 파트너 및 단일 모의 파트너 사용자 식별, 사전 정의된 SFTP 관계형 파일 전송 온보딩 활동 구성 정의 및 로컬로 배치된 B2Bi, SSP 및 LDAP 애플리케이션이 있는 SaaS 기반의 PEM, PR 및 PP 와 방화벽 및 로드 밸런서 통합 목적의 구성 요구사항에 대한 고객 지원을 포함하기 위한 상기 제품의 구성
- (4) 비 기능(non-functional) 및 기능(functional) 테스트 케이스의 권장 테스트 케이스를 제공하여 테스트 계획 개발 지원
- (5) REST API 통합용 HTTPS 와 브라우저 기반 PEM 액세스용 HTTPS 를 포함하고 최대 하나(1)의 스폰서, 하나(1)의 모의 파트너 및 하나(1)의 모의 파트너 사용자의 구성 정보를 포함하고 SFTP 시나리오가 기본 활동이거나 설계 기간에 사전 정의된 대체 활동을 선택할 수 있는 경우 하나(1)의 사전 정의된 활동을 완료하는 프로토콜의 TCP/IP 토폴로지 구성을 유효성을 검증하기 위해 상기한 고객 솔루션과의 클라우드 서비스 통합 지원 제공.
- (6) 클라우드 서비스의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성, REST API Server 를 포함한 PR 의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성, REST API Server 를 포함한 Partner Provisioner 의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성(IBM Sterling File Gateway("SFG") 구성(자동), 구성 관리자를 통한 IBM Sterling Secure Proxy("SSP") 구성(자동), IBM Sterling External Authentication Server("SEAS") 구성(수동) 및 LDAP 구성(수동)과의 통합 목적)
- (7) 비 프로덕션 환경과 프로덕션 온프레미스 환경 모두에서 선별된 활동의 식별된 작업에 대한 유닛 테스트 수행
- (8) 사용자 승인 테스트(5 일 간 테스트로 제한됨) 동안 오류 및 문제점 해결 방법을 제공하여 고객 자원 지원, 및
- (9) 클라우드 서비스 솔루션 정의 문서 작성.

b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

IBM 은 Cloud Service Local Feature 를 설치(set up)하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 서비스에는 다음 작업이 포함됩니다.

- (1) 단일 PEM 인스턴스, PR REST API Server 를 포함한 단일 PR, PP REST API Server 를 포함한 단일 PP 및 고가용성을 포함하지 않은 단일 내장 JMS Server Local Feature 를 포함하기 위한 고급 솔루션 정의 및 문서화
- (2) 단일 노드 프로덕션 URL 및 단일 노드 비 프로덕션 URL 설치용 B2Bi REST API Server 및 LDAP Server 를 포함하기 위한 현재 배치된 온프레미스 또는 프라이빗 클라우드 모듈과의 통합
- (3) 호스트 운영 체제 설치 요구사항, Docker 환경 설치 요구사항, 관계형 데이터베이스 시스템 설치 요구사항, 필수 포트 식별과 정의, 단일 스폰서, 단일 모의 파트너 및 단일 모의 파트너 사용자 식별, 사전 정의된 SFTP 관계형 파일 전송 온보딩 활동 구성 정의 및 로컬로 배치된 B2Bi 및 LDAP 애플리케이션과의 방화벽 및 로드 밸런서 통합 목적의 구성 요구사항에 대한 고객 지원을 포함하기 위한 상기 제품 구성
- (4) 비 기능(non-functional) 및 기능(functional) 테스트 케이스의 권장 테스트 케이스를 제공하여 테스트 계획 개발 지원

- (5) REST API 통합용 HTTPS 와 브라우저 기반 PEM 액세스용 HTTPS 를 포함하고 최대 하나(1)의 스폰서, 하나(1)의 모의 파트너 및 하나(1)의 모의 파트너 사용자의 구성 정보를 포함하고 SFTP 시나리오가 기본 활동이거나 설계 기간에 사전 정의된 대체 활동을 선택할 수 있는 경우 하나(1)의 사전 정의된 활동을 완료하는 프로토콜의 TCP/IP 토폴로지 구성을 유효성을 검증하기 위해 상기한 고객 솔루션과의 클라우드 서비스 통합 지원 제공.
- (6) 단일 PEM 인스턴스의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성, 단일 PR 인스턴스의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성, 단일 PP 인스턴스의 IP 주소, 포트, 사용자 ID 및 인증 구성(SFG 구성(자동), 구성 관리자를 통한 SSP 구성(자동), SEAS 구성(수동) 및 LDAP 구성(수동)과의 통합 목적)
- (7) 비 프로덕션 환경과 프로덕션 온프레미스 환경 모두에서 선별된 활동의 식별된 작업에 대한 유닛 테스트 수행
- (8) 사용자 승인 테스트(5 일 간 테스트로 제한됨) 동안 오류 및 문제점 해결 방법을 제공하여 고객 자원 지원, 및
- (9) 클라우드 서비스 솔루션 정의 문서 작성.

c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement

IBM 은 클라우드 서비스에 필요한 기본 활동을 구현하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 기본 활동에는 20 개 미만의 필드가 있는 최대 9 개의 스크린, 50 개 미만의 필드가 있는 최대 하나의 스크린, 최대 10 회의 API 호출 및 최대 10 개의 이메일 사용자 정의를 위한 최대 4 시간의 활동 설계가 포함됩니다. 서비스 인게이지먼트 정의 조항에서 정의한 바에 따라 활동 테스트도 포함됩니다.

d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement

IBM 은 클라우드 서비스에 필요한 중급 활동을 구현하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 중급 활동에는 20 개 미만의 필드가 있는 최대 20 개의 스크린, 50 개 미만의 필드가 있는 최대 2 개의 스크린, 최대 16 회의 API 호출, 최대 하나의 동적 테이블 및 최대 20 개의 이메일 사용자 정의를 위한 20 시간의 활동 설계가 포함됩니다. 서비스 인게이지먼트 정의 조항에서 정의한 바에 따라 활동 테스트도 포함됩니다.

e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement

IBM 은 클라우드 서비스에 필요한 고급 활동을 구현하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 고급 활동에는 20 개 미만의 필드가 있는 최대 36 개의 스크린, 50 개 미만의 필드가 있는 최대 4 개의 스크린, 최대 40 회의 API 호출, 최대 2 개의 동적 테이블 및 최대 34 개의 이메일 사용자 정의를 위한 40 시간의 활동 설계가 포함됩니다. 서비스 인게이지먼트 정의 조항에서 정의한 바에 따라 활동 테스트도 포함됩니다.

f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

IBM 은 클라우드 서비스에 필요한 기존 활동을 수정하기 위한 원격 제공 서비스를 제공합니다. 활동 수정에는 20 개 미만의 필드가 있는 최대 3 개의 스크린, 50 개 미만의 필드가 있는 최대 하나의 스크린, 최대 4 회의 API 호출 및 최대 1 개의 이메일 사용자 정의를 위한 최대 1 시간의 활동 설계가 포함됩니다. 서비스 인게이지먼트 정의 조항에서 정의한 바에 따라 활동 테스트도 포함됩니다.

g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

IBM 은 다음 작업을 포함한 원격 제공 서비스를 제공합니다.

- (1) 고객과 협력하여 캠페인의 크기와 빈도 정의
- (2) 식별된 특정 Guest 사용자에게 대한 캠페인 실행(클라우드 서비스의 현 기간 또는 서비스 구입 후 2 년 중 더 짧은 기간 내에 반드시 실행을 완료해야 함)
- (3) 캠페인 롤아웃 횟수 정의
- (4) 캠페인 활동 실행 서비스에 참여할 Guest 사용자 수 정의:
 - (a) 참여하는 각 Guest 사용자는 하나의 접촉점으로 간주됩니다. 및

- (b) 여러 캠페인 활동 실행에 참여하는 Guest 사용자는 캠페인 활동별로 추가 Guest 사용자로 간주됩니다.

및

- (5) 롤아웃이 완료된 Guest 사용자 수와 구현에 실패한 Guest 사용자 세부사항을 고객에게 통지.

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM은 다음 작업을 포함한 원격 제공 서비스를 제공합니다.

- (1) 파트너 프로필 데이터(고객이 제공함)를 PR로 반입
- (2) 파트너 전송 데이터(고객이 제공함)를 PR로 반입
- (3) 현재 캠페인에 참여하는 고객 식별 Guest 사용자에게 대한 활동 롤아웃
- (4) IBM은 고객 커뮤니티의 요청에 대한 응답을 얻기 위해 각 파트너 사이클에서 최대 세 번 연락을 시도하며 주간 프로그램 상태 업데이트를 제공합니다. 고객은 파트너 사이클에서 최대 5% 더 많은 연락처 정보 세트가 소진된 경우 응답에 실패한 개별 Guest 사용자에게 대해 최대 2개의 추가 연락처 정보 세트를 제공합니다. (예: 1,000 Guest 사용자 인게이지먼트 시 IBM은 1,000 Guest 사용자 커뮤니티에 대한 접촉 시도에서 1,050개 파트너 사이클만 허용합니다.)
- (5) Guest 사용자는 고객의 커뮤니티 요청에 응답하고 고객의 커뮤니티 요청을 따르고자 하는 경우 최대 파트너 사이클 통신 시도 횟수의 제한을 받지 않습니다. 고객이 에스컬레이션된 무응답 Guest 사용자에게 접촉하고 이에 따라 해당 Guest 사용자가 응답한 경우, 해당 Guest 사용자는 새 파트너 사이클로 계수되지 않습니다. 해당 Guest 사용자가 다시 무응답 상태가 되는 경우에는 다시 고객으로 에스컬레이션됩니다.
- (6) 롤아웃이 완료된 Guest 사용자 수 및 구현에 실패한 Guest 사용자 세부사항을 고객에게 통지
- (7) Guest 사용자 접촉은 다음으로만 구성됩니다.
 - (a) 클라우드 서비스 등록 시 이메일 알림
 - (b) 클라우드 서비스 활동 롤아웃 시 이메일 알림
 - (c) 정의된 시간 범위 이내에 활동이 완료되지 않은 경우 2회 이메일 경보
 - (d) Guest 사용자가 전송한 이메일에 대한 응답(또는 고객으로 에스컬레이션) 및
 - (e) 2회 이메일 경보 후 응답이 없는 경우 Guest 사용자에게 전화 연락.
- (8) 보고
 - (a) 이메일 또는 자동화 도구를 통해 고객에게 일일 상황 보고서 제공, 및
 - (b) 에스컬레이션된 Guest 사용자에게 일일 보고서 제공. 에스컬레이션의 원인은 다음과 같습니다.
 - (i) Guest 사용자가 3회 접촉 시도 후 무응답
 - (ii) Guest 사용자 이메일 주소가 올바르지 않음
 - (iii) Guest 사용자가 요청에 따를 수 없음, 및
 - (iv) Guest 사용자에게 비즈니스 관련 질문이 있음.

완료 기준

- Guest 사용자가 PP를 통해 온보딩 완료 또는
- Guest 사용자가 고객으로 최종 에스컬레이션.

인도 품목

- 온보딩(Onboarding) 요약 보고서

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM은 다음 작업을 포함한 원격 제공 서비스를 제공합니다.

- (1) 클라우드 서비스 캠페인 롤아웃을 통해 Guest 사용자 온보딩

완료 기준

- Guest 사용자가 PP 를 통해 온보딩 완료 또는
- Guest 사용자가 고객으로 최종 에스컬레이션.

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 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 데이터 보호를 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

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(Data Processing Addendum)(<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 당해 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. DPA 가 적용되는 경우, 재처리자 변경에 대한 IBM 의 통지 의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA 에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

2.1 데이터 사용

IBM 은 고객의 클라우드 서비스 사용(즉 귀사의 콘텐츠(인사이트)에 고유한 사항 또는 달리 고객을 식별할 수 있는 사항)으로부터 발생하는 결과를 활용하거나 공개하지 않습니다. 그러나 IBM 은 클라우드 서비스를 제공하는 과정에서 고객 식별 항목을 제거하는 조건으로 추가적인 정보의 사용 없이는 여하한 개인 정보가 더 이상 특정 개인에게 귀속될 수 없게 된 콘텐츠 및 콘텐츠에서 생성된 기타 정보(인사이트 제외)는 사용할 수 있습니다. IBM 은 연구, 테스트 및 오픈링 개발 목적으로만 해당 데이터를 사용합니다.

고객은 IBM 링크 <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation> 의 지침에 따라 그러한 데이터의 수집을 전향적으로 선택 해제할 수 있습니다.

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

고객은 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 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 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점간까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 컨텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객 또는 Guest 사용자의 오류, 고객 또는 Guest 사용자가 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contractd month) 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.

3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.9% 미만	2%
99% 미만	5%
95% 미만	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. IBM 은 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.

3.3 제외

고객이 로컬 피처를 사용하는 경우 이 SLA 는 적용되지 않습니다.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a Service 지원 안내서(https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 참조)는 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- 인게이지먼트(Engagement)는 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.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 엔티티 ID(Entity ID)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 엔티티 ID 는 클라우드 서비스 내에 표현된 엔티티의 고유한 ID 입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에

명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 식별된 엔티티 ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

IBM Partner Engagement Manager의 경우, 엔티티 ID는 트레이딩 엔티티의 조직 구조와 무관하게 트레이딩 엔티티의 고유한 식별자가 됩니다. 엔티티 ID는 서비스 내에서 고객 ID, 파트너 ID, 공급자 ID, 벤더 ID, EDI ID, 데이터 파일 교환용 관리형 파일 전송 전달 고유 접속 자원 또는 IP 주소, 포트 번호 및 해당 신임 정보가 포함된 특정 ID로 인증하는 지정된 파일 폴더 디렉토리 이름으로 구성된 관리형 파일 전송 전달 고유 엔드포인트로 언급될 수 있습니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

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

On-demand 설치 요금(주문된 경우)은 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

5.3 사용량별 요금제(Pay per Use)

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

5.4 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.

5.5 원격 서비스 요금

원격 서비스 요금은 서비스 인게이지먼트에서 정의한 서비스에 관한 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다. Service Engagement 들은 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 180 일에 만료됩니다. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service는 이러한 만료일의 적용을 받지 않으며 최초 기간이 종료되는 시점과 2년이 종료되는 시점 중 더 빠른 시점에 만료됩니다.

On-demand 원격 서비스 요금(주문된 경우)은 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

5.6 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.

5.7 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 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 비율에 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. 고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 있는 것으로 간주되므로 클라우드 서비스를 연결, 구성, 사용자 정의 또는 테스트할 수 있는 경우 거래서류에 따라 대금지급을 시작해야 합니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서에 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.

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.

7.2 고객의 책임

고객 또는 고객의 Guest 사용자는 다음에 대한 책임이 있습니다.

- a. 고객 시스템과 클라우드 서비스 간의 연결 구현 및 IBM 과의 협력을 통한 공동 연결성 테스트 해결
- b. 고객의 개별 애플리케이션, 하드웨어(무단 액세스 방지를 위한 적절한 방화벽 설치 및 유지보수 포함), 메일함 및 전송에 대한 적절한 보안 유지 및 이러한 메일함과 전송의 모니터링
- c. 데이터의 정확성과 완전성에 대한 검토 및 데이터, 처리, 전송 오류를 식별할 수 있도록 적절한 보안 기준 설정
- d. 변환 오류/실패, 처리 오류/실패, 부적합 전송, 전송/수신 실패 또는 메일함 액세스 불가능을 IBM 에 즉시 통보
- e. 관련 데이터 처리 매개변수 및 전송 매개변수 설정
- f. 고객이 유지보수하는 저장소의 경우, 고객은 클라우드 서비스에서 제공한 서비스의 재수행에 필요한 모든 데이터, 파일 및 기타 자료를 복구하기에 충분한 지원 데이터 및 해당 콘텐츠 백업을 유지보수합니다.
- g. 클라우드 서비스의 테스트 기간, 마이그레이션 및 변환과 관련하여 비즈니스 연속성 유지 및 고객의 트레이딩 파트너 커뮤니티에 대한 요구사항 교류,
- h. 에스컬레이션 절차가 제대로 진행되어 IBM 에서 Guest 사용자 에스컬레이션을 효율적으로 처리하고 30 일 이내에 에스컬레이션이 해결되는지 확인, 및
- i. 클라우드 서비스 대화 상자를 채우는 데 필요한 전체 파트너 프로파일 데이터 및 파트너 전송 데이터 제공, SFG 구성 및 IBM 에 대한 추후 사용 목적으로 각 캠페인 시작일 전 최소 1 영업일에 합의된 데이터 파일 형식으로 PR 에 보관.

고객의 Guest 사용자는 필요할 수 있고 클라우드 서비스에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM 에서 제공하는 온라인 계약을 이행합니다. 고객은 a) Guest 사용자의 클라우드 서비스 사용, b) 그러한 사용과 관련하여 Guest 사용자가 제기한 배상 청구 및 c) Guest 사용자에 의해 발생한 대금에 대해 책임을 집니다.

7.3 Partner Engagement Manager 로컬 피쳐(Local Feature)

7.3.1 일반조건

IBM Partner Engagement Manager 에는 고객이 방화벽 뒤에서 고객 데이터의 일부 측면과 데이터에 대해 운영되는 관련 서비스의 일부 측면을 유지할 수 있도록 하는 로컬 피쳐가 포함되어 있습니다(이하 "로컬 피쳐").

7.3.2 업데이트

IBM 은 고객의 클라우드 서비스 및 관련 서비스 인스턴스에 대한 모든 릴리스를 프로비저닝합니다. 고객은 Bluemix 계정을 사용하여 Bluemix 레지스트리를 통해 신규 릴리스를 취득할 수 있도록 모든 신규 릴리스에 대한 알림을 제공받습니다. 신규 릴리스를 방화벽 뒤에서 채택하도록 신규 릴리스에 대한 알림으로부터 최대 120 일이 고객에게 보장됩니다. 각 신규 릴리스는 최대 120 일 동안 작동합니다. 120 일이 경과하면 릴리스는 더 이상 작동하지 않으며 고객은 클라우드 서비스를 계속 사용할 수 있도록

최신 릴리스를 채택해야 합니다. 또한, 계약이 종료되고 나면 클라우드 서비스는 더 이상 수행되지 않습니다.

신규 릴리스에 대한 세부사항은

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getst_art_local.html에서 확인할 수 있으며 IBM은 이를 수시로 업데이트할 수 있습니다.

7.3.3 통신 연결(Communication Connection)

Partner Engagement Manager는 클라우드 서비스의 연결이 유지되고 있는지 정기적으로 검증합니다. 클라우드 서비스와의 통신을 방해하는 로컬 피처의 연결 장애가 있는 경우, IBM은 연결을 복원하도록 고객에게 알리를 제공할 수 있습니다. 연결이 7 역일(calendar day) 이내에 복원되지 않은 경우, IBM은 연결을 복원할 수 있을 때까지 서비스를 일시 중단하거나 종료할 수 있습니다.

7.3.4 IBM 및 고객 요구사항

고객은 다음을 수행합니다.

- https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_regs.html(IBM에 의해 수시로 업데이트될 수 있음)에서 제공한 요구사항을 준수하는 고객의 컴퓨터에 로컬 클라우드 인프라스트럭처를 제공하고 관리합니다.
- 클라우드 서비스 기간 동안 Partner Engagement Manager 런타임에 대해 IBM의 액세스 권한을 허용하고 관리합니다.
- 고객은 어떠한 방식으로든 Partner Engagement Manager 이미지를 수정하거나 무단 변경하지 않습니다.
- IBM 퍼블릭 클라우드(public cloud)에서 실행 중인 IBM Partner Engagement Manager 라이선스/분석 구성요소에 대한 IBM Partner Engagement Manager 네트워크 연결의 접속을 허용합니다.
- 최신 IBM Partner Engagement Manager 릴리스에 대한 액세스 권한을 얻기 위해 IBM Bluemix 계정을 설정하고 설정 조항에 동의합니다.
- 문제점 해결 및 지속적인 활동 기간 동안 IBM 팀을 지원합니다.
- 고객은 대체 MQ Server를 사용하고자 하는 경우 보조 MQ 시스템의 배치 및 관리에 대한 책임을 집니다.

고객은 PEM Local을 사용하고자 하는 경우 내장된 IBM DB2 또는 고객이 공급한 Oracle 12c를 사용하는 보조 관계형 데이터베이스 시스템의 배치 및 관리에 대한 책임을 집니다. IBM은 다음을 수행합니다.

- 최소 90 일마다 신규 릴리스를 제공합니다.
- 고객이 방화벽 뒤에서 채택할 수 있는 Docker™ 이미지에 대한 액세스 권한을 고객에게 제공합니다.
- 고객이 IBM Partner Engagement Manager 데이터베이스 스키마(schema)를 유지보수할 수 있는 구성요소를 포함합니다.

7.3.5 지원 프로그램(Supporting Program)

IBM Partner Engagement Manager에는 아래의 지원 프로그램이 포함됩니다. 고객은 본 계약에 의거하여 라이선스 증서의 제한 범위 내에서 고객의 클라우드 서비스 사용을 지원하기 위해서만 지원 프로그램을 로컬 피처(Local Feature)의 일부로 설치하고 사용할 수 있습니다. "고객의 사용을 지원하는" 구문에는 클라우드 서비스나 다른 지원 프로그램에 대한 허가된 사용에 필요하거나 직접 관련된 해당 사용만 포함됩니다. 기타 다른 용도를 위해서는 지원 프로그램을 사용할 수 없습니다. 고객은 클라우드 서비스와 별도로 지원 프로그램을 양도하거나 재판매할 수 없습니다. 지원 프로그램에는 조건들이 포함되어 있을 수 있으며 해당 조건들은 고객의 지원 프로그램 사용에 적용됩니다. 조건이 상충하는 경우에는 본 문서의 조항이 지원 프로그램의 조항을 대체합니다. 고객의 클라우드 서비스 사용 권한이 만료되거나 종료되면 고객은 지원 프로그램의 사용을 중단하거나 지원 프로그램의 모든 사본을

파기하거나 IBM 에 즉시 반환해야 합니다. 고객이 상기 제한사항의 범위를 넘어서 지원 프로그램을 사용하고자 하는 경우에는 IBM 판매 담당자에게 문의하십시오.

로컬 피처에서 제공된 지원 프로그램은 다음과 같습니다.

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 별도로 제공된 제품

이 조항은 본 계약을 규정하는 법령에 따라 유효하지 않거나 시행이 불가능하다고 간주되는 경우에는 적용되지 않습니다. 아래의 각 구성요소는 "별도로 제공된 제품"("Separately Provided Product")으로 간주됩니다. IBM 의 별도로 제공된 제품(Separately Provided Products)은 NON_IBM_LICENSE 파일(https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt 참조)에 명시된 해당 제 3 자 계약의 조건들에 의거해서 고객에게 가용케 됩니다. 본 계약의 조건들이나 고객이 IBM 과 체결한 기타 계약의 조항에도 불구하고, 아래에서 달리 명시하지 않는 한, 고객이 "별도로 제공된 제품"을 사용하는 경우 해당 제 3 자 계약의 조건들이 적용됩니다.

추후 클라우드 서비스 업데이트 또는 수정사항에는 추가적인 "별도로 제공된 제품"이 포함될 수 있습니다. 추가적인 "별도로 제공된 제품" 및 관련 제 3 자 계약은 클라우드 서비스 업데이트 또는 수정사항이 포함되어 있는 다른 NON_IBM_LICENSE 파일에 명시되어 있습니다. 고객은 NON_IBM_LICENSE 파일에 명시된 제 3 자 계약을 읽었으며 이에 동의한다고 인정합니다. 해당 제 3 자 계약의 조건들에 동의하지 않는 경우 고객은 "별도로 제공된 제품"을 사용할 수 없습니다.

참고: 제 3 자 계약, 본 계약 또는 고객이 IBM 과 체결한 기타 계약의 여하한의 조항에도 불구하고 다음이 적용됩니다.

- a. IBM 은 "별도로 제공된 제품"을 일체의 보증 없이 고객에게 제공합니다.
- b. IBM 은 "별도로 제공된 제품"과 관련하여, 소유권, 타인의 권리 침해에 대한 보증, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건들을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적을 불문하고 어떠한 보증도 제공하지 않습니다.
- c. IBM 은 "별도로 제공된 제품"으로 인해 발생하거나 이와 관련된 여하한의 배상 청구에 대해 고객에게 책임을 지지 않으며 고객을 방어하거나 면책하거나 손해가 없도록 보호하지 않습니다.
- d. IBM 은 "별도로 제공된 제품"과 관련하여 분실 데이터, 상실된 절감 및 상실된 이익을 포함한 (이에 제한되지 않음) 직접 손해, 간접 손해, 부수적 손해, 특별 손해, 징벌적 손해 또는 결과적 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

이러한 제외사항에도 불구하고, 독일 및 오스트리아의 경우, "별도로 제공된 제품"에 관한 IBM 보증과 책임에는 IBM 계약에서 독일 및 오스트리아에 적용되는 각 조항만 적용됩니다. 참고: IBM 은 일부 "별도로 제공된 제품"에 대한 제한된 지원을 제공할 수 있습니다. 이러한 지원을 받을 수 있는 경우, 지원에 대한 세부사항과 추가 조항은 이용 약관(Terms of Use) 또는 기타 거래서류(Transaction Document)에 명시됩니다.

"별도로 제공된 제품"은 다음과 같습니다.

- CentOS Linux

NON_IBM_LICENSE 파일

NON_IBM_LICENSE 파일은

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt 에서 확인할 수 있습니다.

7.3.7 제 3 자 구성요소

IBM Partner Engagement Manager 에는 제 3 자가 아닌, IBM 이 본 계약에 의거해서 제공하는 제 3 자 구성요소가 포함될 수 있습니다. 제 3 자 구성요소에 대한 주의사항("제 3 자 주의사항")은 고객의 정보 제공용으로만 제공됩니다. 이러한 주의사항은 클라우드 서비스 NOTICES 파일에서 확인할 수 있습니다.

특정 제 3 자 구성요소의 소스 코드를 확보하는 방법에 대한 정보는 제 3 자 주의사항에서 확인할 수 있습니다.

7.3.8 기타 조항

고객은 클라우드 서비스의 로컬 피처(Local Feature)를 사용하는 것으로 선택한 경우 유럽 연합(European Union)에서 수집된 정보의 사용 및 보유에 대해 전적인 책임을 집니다. 따라서 Privacy Shield 의 클라우드 서비스 관련 IBM 자체 인증은 적용되지 않습니다.