

IBM Digital Experience Plus on 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

클라우드 서비스는 고객, 파트너 및 직원을 위한 다중 채널 사이트를 빌드하고 관리하는 매니지드 디지털 경험 플랫폼을 제공합니다. 클라우드 서비스에는 포털, 웹 콘텐츠 관리, 신디케이션 및 통합 기능이 포함되어 있습니다.

클라우드 서비스에는 고객 사이트의 소프트웨어 기반 VPN 연결이 포함되어 있어 안전하고 암호화된 운영 환경의 액세스가 가능합니다.

이 클라우드 서비스는 개인 정보나 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.

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

이 클라우드 서비스에는 전용 프로덕션 런타임 운영 환경과 웹 콘텐츠 및 관련 워크플로우를 작성하고 관리하기 위한 IBM WebSphere Portal 및 IBM Web Content Manager 로 구성된 저작 환경이 포함되어 있습니다. 또한 클라우드 서비스는 사용자 정의 코드를 테스트하는 QA 환경과 릴리스 관리를 위한 사전 프로덕션 스테이징(Staging) 환경도 제공합니다.

1.1.1 고객 성공 관리 서비스

IBM 은 클라우드 서비스에 대한 고객 성공 관리로 구성된 원격 지원 서비스를 주당 최대 10 시간 제공합니다. 이러한 서비스에는 예정되거나 긴급한 유지보수 활동에 대한 알림, 가동 중단에 대한 해결 지원 및 자문 제공, 새 제품 기능과 배치의 우수 사례에 대해 알림, 적절한 경우 다른 IBM 전문가 소개, 서비스에 대한 고객 피드백 수집 및 대체로 등록 기간 동안 고객 지원자 역할 수행이 포함됩니다(단, 이에 한하지 않음).

1.2 Setup 및 On-demand 설치 서비스

IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup 및 IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup 서비스는 최대 40 시간의 "온보딩 코디네이터(On-boarding Coordinator)"를 제공합니다. 온보딩 코디네이터는 고객이 Digital Experience Plus on Cloud 상에서 제대로 설정하도록 지원합니다. 이러한 서비스에는 고객에 대한 서비스 및 지원 메커니즘 소개, VPN 및 SAML 통합을 위한 구성 데이터 수집, 고객 배치 계획 검토, 제공되는 문서, 교육 및 지원에 대한 자문 및 초기 설정 과정에서 고객과 IBM 팀 간의 조율을 위한 지원이 포함됩니다.

1.3 옵션 기능

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

클라우드 서비스의 계산 용량을 인스턴스당 2 개의 가상 CPU 로 확장하기 위해 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity 를 취득할 수 있습니다.

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)을 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=1404408577471>

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 통지의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA 에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

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 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contractured 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.

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 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. 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.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일과 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a service 지원 안내서(https://www.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.

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 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.

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. 갱신에 대해 연간 요금은 견적서에 지정된 바에 따라 인상될 수 있습니다. 클라우드 서비스 철회에 대한 IBM의

통지를 수신한 이후에 자동 갱신이 이루어진 경우, 갱신 기간은 현재 갱신 기간 종료일 또는 공지된 철회일자 중 먼저 도래하는 날짜에 종료됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 조항

7.1 일반조건

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 위험이나 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 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 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

IBM WebSphere Portal Server 및 IBM Web Content Manager(Portal)는 본 클라우드 서비스와 함께 배포되며 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징(Staging), QA(Quality Assurance) 활동 및/또는 공개된 API(application programming interfaces)를 사용하여 본 프로그램에 대한 내부 용도의 추가기능 또는 확장기능 개발 활동을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 내부적인 비 프로덕션 활동을 위한 고객의 내부 개발 및 테스트 환경의 일부로만 배치될 수 있습니다. 고객은 고객의 클라우드 서비스에 대한 등록과 별도로 적절한 프로덕션 권한을 취득하지 않고서는 기타 다른 용도를 위해 Portal 의 어떠한 부분도 사용할 권한이 없습니다.

7.3 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 오로지 고객과 제 3 자 웹 사이트 및 서비스 사이에 한합니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

7.4 고객이 제공한 코드 및 테스트

고객은 클라우드 서비스상의 배치에 필요한 사용자 정의 코드를 제공할 수 있습니다. 제공된 코드는 클라우드 서비스 오퍼링 문서에서 설명한 대로 필수 형식과 지원되는 콘텐츠를 준수해야 합니다.

고객은 서비스에 배치하기 위해 해당 코드를 IBM 에 공급할 수 있는 권리가 있음을 보증합니다.

코드에서 사용한 제 3 자 서비스를 포함하여, 제공된 코드의 기능에 대한 책임은 고객이 부담합니다.

고객은 클라우드 서비스에 대해 어떠한 성능 스트레스 테스트도 실행할 수 없습니다.

7.5 콘텐츠 사용

고객은 클라우드 서비스 및 지원에서 콘텐츠를 사용하고 제공하고 저장하고 처리하는 데 필요한 모든 허가를 취득해야 할 책임이 있으며, 그것들을 할 수 있는 권리를 IBM 에게 부여합니다.

7.6 IBM Collaboration Solutions Catalog 자산에 대한 지원

IBM 은 고객의 요청 시 클라우드 서비스에 IBM Collaboration Solutions Catalog(IBM Green House 라고도 함, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)에 있는 자산을 설치하고 구성할 수 있습니다. 이러한 모든 자산(Content Template Catalog, Site Builder, Script

Portlet 을 포함하나 이에 한하지 않음)에는 IBM Collaboration Solutions Catalog 에 명시된 조건이 적용되며, 고객이 클라우드 서비스에서 이러한 자산을 사용하는 것은 해당 조건의 승인에 해당합니다. IBM 은 클라우드 서비스에서 이러한 자산을 사용하는 것에 대해 상업적으로 합리적인 지원을 제공합니다. 또한 클라우드 서비스 업그레이드 시 이러한 자산을 사용하여 작성된 콘텐츠가 제대로 작동할 것이라고 보증하지 않습니다. 해당 업그레이드는 이러한 자산을 사용하여 고객이 생성한 콘텐츠를 수동으로 마이그레이션하지 않고 진행되며, 이러한 마이그레이션에 대한 의무는 고객에게 있습니다.