

IBM Emptoris Contract Management on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 허가된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 는 고객이 작성된 계약서를 저장할 수 있는 저장소를 제공합니다.

1.1 클라우드 서비스 기능

거래서류에 의거하여 고객은 아래에 자세하게 설명된 기능(features)을 제공받습니다. 고객은 기본 기능(Base Feature)을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 계약서를 업로드한 후 제품에서 관련 메타 데이터(즉, 계약 조항)를 계약서와 연계합니다.
- 데이터를 검색하고 보고하여 필요에 따라 원하는 계약서를 찾을 수 있습니다.
- 계약서 만기 등 다가올 이벤트에 대한 경보를 수신하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 합니다.

고객은 고급 기능(Advanced Feature)를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 계약 협상을 수행합니다.
- 계약 체결 후 의무사항을 추적합니다.
- 체결된 계약을 수정합니다.
- 계약서 템플릿 및 조항 템플릿을 사용하여 표준사항을 준수하는지 확인합니다.
- 셀프 서비스 마법사를 통해 초보 사용자가 계약서를 쉽게 작성할 수 있는 방법을 제공합니다.
- 더 복잡한 계약서 속성에서 캡처하고 협업합니다. 예를 들어, 행 정의를 사용하면 계약서에서 표로 나타난 정보를 추적할 수 있습니다.
- 효과적인 협업을 위해 계약 승인 및 임시 검토 관리를 사용할 수 있습니다.
- 웹 서비스를 사용하여 다른 시스템과 통합합니다.

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud 를 사용하여 고객은 다음과 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다.

- 고객과의 판매 계약서
- 제품 및 서비스 조달, 렌트 및 리스 계약과 같은 조달 계약서.
- 여하한 당사자와의 NDA(기밀유지협약)도 관리할 수 있습니다.

클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud 를 사용하여 고객은 제품 및 서비스 조달, 렌탈 및 리스 계약과 같은 조달 관련 계약서를 관리할 수 있습니다. NDA 등, 조달 기능을 지원하는 연관 계약서도 관리할 수 있습니다. 클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud 를 사용하여 고객은 판매 계약서, 고객과의 NDA 등, 고객에 대한 판매와 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다. 클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 를 사용하여 고객은 제품 및 서비스 조달, 렌탈 및 리스 계약과 같은 조달 관련 계약서를 관리할 수 있습니다. NDA 등, 조달 기능을 지원하는 연관 계약서도 관리할 수 있습니다. 클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 를 사용하여 고객은 판매 계약서, 고객과의 NDA 등, 고객에 대한 판매와 관련된 계약서를 관리할 수 있습니다. 클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 를 사용하여 고객은 일반 금융 또는 기업 금융 계약과 관련된 계약서 및 기타 문서를 관리할 수 있습니다. 클라우드 서비스에서 고객은 기본 기능(Base Features)과 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다.

1.8 옵션 기능

1.8.1 읽기 전용(Read Only) 오퍼링

이 카테고리에는 다음 오퍼링이 포함됩니다.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Read Only 사용자는 저장소를 액세스 및 검색하고 보고서를 확인하고 승인자(approver) 또는 라우터(router)로 워크플로우에 참여하고 평가를 수신 및 응답하며 할당된 태스크의 상태를 수신 및 업데이트하고 위험 경보를 수신하는 권한이 허용됩니다. Read Only 사용자는 마법사 기능을 사용하여 계약서도 작성할 수 있습니다(예를 들어, Salesforce.com 과 같이 외부 애플리케이션에서 마법사를 시작한 경우).

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

이 옵션을 통해 고객은 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 인스턴스에서 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다. 고객은 이 옵션을 구입하기 위해서는 현행 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 등록(subscription)을 갖고 있어야 합니다.

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

이 옵션을 통해 고객은 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 인스턴스에서 고급 기능(Advanced Features)을 모두 사용할 수 있습니다. 고객은 이 옵션을 구입하기 위해서는 현행 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud 등록(subscription)을 갖고 있어야 합니다.

1.8.4 비 프로덕션 환경(Non-Production Environment) 오퍼링

이 카테고리에는 다음 오퍼링이 포함됩니다.

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

이들 오퍼링은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 통해 내부적으로 사용되는 클라우드 서비스 오퍼링의 추가

기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라이언트의 비프로덕션 활동의 일부로 사용될 수 있습니다. 고객은 특정 계약서 유형에 대한 비 프로덕션 활동이 필요한 경우, 구입한 각 프로덕션 인스턴스에 대해 별도의 Non-Production Environment 를 구입해야 합니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조항에서 제공한 추가 조항을 준수합니다. IBM 데이터 보안 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증 서비스입니다. 클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크와 네트워크 액세스 지정 또는 최종 사용자 기계 간에 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화하지 않습니다. 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화하지 않습니다. 고객은 클라우드 서비스에 추가하기 전에 콘텐츠를 암호화해야 할 책임이 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 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 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 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 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 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 계약 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 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

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.0	2%
<97.0	5%
<95.0	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월에 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 유효한 당시 현재의 정가를 기준으로 산정됩니다.

백분율로 표시된 가용성은 계약 월의 총 시간(분)에서 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	---------------------------------------

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 담당자 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 이용할 수 있게 합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의
1	심각한 업무 영향/서비스 다운 문제는 다음을 포함합니다: ● 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.
2	상당한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: ● 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.
3	사소한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다: ● 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: ● 제품 정보 요청 ● 제품 문서 설명 ● 이벤트 반출 방법 ● 보고 작업 일정 관리 방법

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 과금 체계

클라우드 서비스 오퍼링은 다음 체계에 따라 판매됩니다.

- a. **허가된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 허가된 사용자는 클라우드 서비스에 대한 고유의 액세스 권한이 부여되는 고유한 개인입니다. 고객은 주문서에 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 허가된 사용자에 대한 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 허가된 사용자를 위한 권한은 해당 허가된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 허가된 사용자 권한을 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- b. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 주문서에 명시된 측정 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.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 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 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.

8. 추가 정보

8.1 개인 건강 정보

클라우드 서비스는 건강 정보 이전 및 책임법(Health Information Portability and Accountability Act of 1996, 개정본 포함)에 의거한 개인 식별 가능 건강 정보를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 건강 정보를 저장하거나 수신하기 위한 목적으로는 사용되지 않습니다. 고객은 고객이 클라우드 서비스에 제공한 해당 정보로 인해 Cloud 에 발생할 수 있는 모든 비용(제 3 자 배상 청구로 인한 비용 포함)에 대해 책임을 집니다.

8.2 데이터

8.2.1 수집

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

8.2.2 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조항이 적용됩니다.

고객은 IBM 이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 호주, 벨라루스, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 아일랜드, 네델란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM 이 클라우드 서비스 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM 의 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조항 제외)에 준하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조항(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조항에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

8.3 클라우드 서비스 콘텐츠

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. IBM 은 서비스 복원을 위해 재해 복구나 기타 작업의 목적으로만 백업을 유지 관리하며 고객이 클라우드 서비스에서 삭제된 데이터를 복구하는 용도로는 사용되지 않습니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 클라우드 서비스 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM 은 삭제된 데이터를 복구할 수 없고 복구해야 할 책임도 없다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

클라우드 서비스를 해지하기 전에 고객은 제공된 클라우드 서비스의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 작업명세서(SOW)에 의거하여 제공될 수 있습니다. 클라우드 서비스 해지 후 30 일 이내에 고객의 요청을 수신한 경우 IBM 은 고객 콘텐츠의 전자적 사본을 파기하거나 기본 애플리케이션 형식으로 고객에게 반환합니다. 콘텐츠 파기 확인서나 콘텐츠 사본 요청서는 기술 지원 팀에 문의하여 요청할 수 있습니다.

8.4 다운타임

클라우드 서비스에서 계획된 유지보수 다운타임 창에서 대해서는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다. 기술 지원을 통해 고객에게 통지함으로써 사전에 다운타임을 추가로 스케줄링할 수 있습니다. 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.

8.5 추가 서비스

8.5.1 애플리케이션 업그레이드

IBM 은 스케줄링 가능성에 따라, 상호 합의된 시간에 프로덕션 또는 비프로덕션 인스턴스에서 소프트웨어 업그레이드를 설치하고 구성합니다.

IBM 은 클라우드 서비스의 일부로 제공된 해당 IBM 프로그램 버전에 대한 지원이 종료되기 12 개월 전에 통지를 제공합니다. IBM 은 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 각 클라우드 서비스 인스턴스를 지원 기간의 종료 이전에 마이그레이션하도록 고객과 협력합니다. 마이그레이션 비용은 고객이 부담합니다. IBM 또는 IBM 하도급자로 인해 시간이 지연된 경우를 제외하고, 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 마이그레이션을 통지 기간 내에 완료하지 못한 경우, IBM 은 고객에게 30 일의 서면 통지를 제공한 후 본 계약을 해지할 수 있습니다.

8.5.2 데이터베이스 새로 고치기

IBM 은 구입한 각 비프로덕션 시스템에 대해 분기당 한 번씩 프로덕션 데이터베이스 콘텐츠를 고객의 비프로덕션 인스턴스에 복제합니다. 리프레시 서비스는 스케줄링 가능성에 따라 상호 합의된 시간에 수행합니다.

8.6 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.

8.7 재해 복구

고객이 현재 지원되는 클라우드 서비스 버전에서 실행 중인 경우에 한해서, IBM 의 통제 범위를 벗어난 자연 재해(예. 화재, 지진, 홍수 등)로 인해 중대한 시스템 중단이 발생한 경우 고객의 비프로덕션 인스턴스 또는 연결 중 하나에 고객의 프로덕션 데이터를 복원하여 재해 복구를 수행하며 재해 복구는 고객이 각 연관 IBM 프로그램에 대해 최소 하나의 비프로덕션 인스턴스 또는 연결을 구입한 경우에만 사용이 가능합니다. 재해 복구는 프로덕션 인스턴스 및 연결에 대해서만 제공됩니다. IBM 은 프로덕션 인스턴스 및 연결에서 72 시간의 복구 시간 목표(RTO)와 24 시간의 복구 지점 목표(RPO)에 따라 클라우드 서비스를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다.

8.8 누적적 권한 요구사항

고객은 IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud 및 IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 의 클라우드 서비스 사용자를 포괄할 수 있는 충분한 허가된 사용자(Authorized User) 권한과 인스턴스 권한 한 부를 모두 취득해야 합니다.

8.9 비필수 권한

관리 사용자(Administrative User)는 클라우드 서비스 오퍼링에 포함되어 있습니다. 고객은 클라우드 서비스의 관리 사용자에 대한 허가된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다.

관리 사용자는 조항 템플릿, 계약서 템플릿, 인터뷰 디자인, 승인 규칙, 통지 템플릿, 라인 정의, 용어 정의, 조직, 데이터 소스, 그룹, 역할, 워크플로우, 카테고리 및 마스터 공급자 레코드를 작성하고 관리할 수 있습니다.

관리 사용자가 비관리 활동을 수행하려면 별도의 권한이 필요합니다.

외부 사용자(고객이 계약한 외부 제 3 자와 관련된 사용자)는 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제공받으며 게스트 사용자로 간주됩니다. 고객은 클라우드 서비스의 관리 사용자에 대한 허가된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다. 고객은 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 사용자에 대해 책임을 집니다.