

IBM Kenexa LCMS Premier 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 Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 는 다중 모드 전달의 협업 환경에서 재사용 가능한 콘텐츠를 개발하고, 검색, 클라이언트 기반 메타데이터, 동적 분류, 오브젝트 추적 및 보고 기능을 통해 콘텐츠를 관리하고 재사용하며, 외부 또는 레거시 콘텐츠를 가져오기, 태그 지정, 추적 및 관리하고, 단일 소싱 용도로 콘텐츠를 작성할 수 있는 저작 기능을 제공합니다. 이 클라우드 서비스에는 하나의 프로덕션 사이트와 하나의 비프로덕션 사이트에 대한 권한이 포함되어 있습니다.

"비프로덕션(Non-Production)"이란 고객이 내부 비프로덕션 활동 용도, 예를 들어 테스트, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 클라우드 서비스 추가 기능 또는 확장 기능의 개발 용도에 한해 해당 클라우드 서비스를 사용할 수 있다는 것을 의미합니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다. SLA 는 비프로덕션 사이트 목적으로는 적용되지 않습니다.

1.2 LCMS Premier on Cloud Author 의 선택적 기능(최초 실행 서비스 이후 사용 가능)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
AICC 표준을 통한 e-learning 전달 또는 전달 API 를 사용하여 콘텐츠를 수신하는 고객에게 필요합니다. 콘텐츠는 전달 시 동적으로 형식화됩니다.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 특정 고객 요구사항을 지원하는 콘텐츠 저작의 표준사항이 포함된 하나의 추가 템플릿을 제공합니다.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- 지정된 형식의 Word 또는 PowerPoint 파일을 가져와서 기본 LCMS 형식으로 변환할 수 있는 하나의 추가 맵핑 파일을 제공합니다.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 에서 제공한 기본 언어팩 외의 언어를 지원하지 위한 추가 언어팩을 제공합니다.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
고객이 내부 테스트 또는 교육 용도로 사용할 수 있는 추가 스테이징(staging) 사이트에 대한 권한을 부여합니다.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
고객은 공식적인 사용자 교육이 거의 또는 전혀 없이 LCMS 를 사용하여 새로운 e-learning 콘텐츠를 생성하도록 돕는 기능을 사용할 수 있습니다. 이 클라우드 서비스를 주문하기 위해서는 5 부 이상의 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 권한이 고객에게 필요합니다.

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.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 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. IBM은 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 12분의 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 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
93.0 - 99.2%	5%
93% 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 등록 기간 동안 IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 클라우드 서비스의 일부로 간주되며 이에 따라 본 서비스 명세가 적용됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다. 아래 표에 따른 심각도 레벨의 지원 티켓이 지정됩니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
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.	2 시간 이내

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	3 시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	1 영업일 이내
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청	2 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- 액세스(Access)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 액세스란 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용하기 위해 반드시 단일 액세스 권한을 취득해야 합니다.
- 승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 적격 참여자(Eligible Participant)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 클라우드 서비스에서 관리하거나 추적하는 서비스 제공 프로그램에 참여할 수 있는 각 개인이나 법인을 적격 참여자라고 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스 내에서 관리되거나 추적된 모든 적격 참여자들을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다. 이 클라우드 서비스의 경우, 적격 참여자는 LCMS의 모든 사용자입니다.
- 인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 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

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 On Demand 요금

거래서류에서 지정한 바와 같이 On-Demand 요금은 고객이 On-Demand 부분의 활성화를 요청하면 적용됩니다.

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 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 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. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

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

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 는 각각 교육 콘텐츠 저작 기능을 제공하는 선택적 편의 유틸리티를 지원합니다.

유틸리티는 IBM 클라우드 서비스 전용으로 무제한 사용할 수 있습니다.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 의 경우, 고객의 IBM 클라우드 서비스 라이선스 증서를 확인하고 라이선스 조건에 동의하고 나면 해당 유틸리티가 전자적으로 고객에게 전송됩니다.

8. 고객 참조

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