

IBM Master Data on Cloud Managed Service

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 Master Data Management ("MDM") on Cloud Managed Service("클라우드 서비스")는 애플리케이션 및 비즈니스 프로세스 효율을 개선하기 위해 단일 또는 다중 도메인의 마스터(고객, 공급자, 사업장, 제품, 서비스 오퍼링, 계정 등)를 관리합니다. IBM 은 IBM 소프트웨어, 인프라스트럭처(네트워크, 스토리지 및 컴퓨팅 자원)를 관리하고 애플리케이션에 fixes 를 적용하며 인프라스트럭처와 이에 해당되는 보안 및 개인정보 통제사항을 관리합니다.

몇 가지 핵심 기능에는 다음이 포함됩니다.

- a. 서비스 지향 아키텍처(SOA)는 기존의 비즈니스 프로세스 및 기술 아키텍처에 MDM 을 통합하기 위해 사용할 수 있는 사전 패키징된 지능형 웹 서비스를 통해 기능을 제공합니다.
- b. 클라우드 서비스의 인터페이스에는 HTTPS(애플리케이션 액세스용), HTTPS 를 통한 웹 서비스 및 JMS(온프레미스 애플리케이션의 Cloud IS/MDM 통합용) 및 MDM 에 대한 데이터 로드용 보안 파일 전송 서비스가 포함됩니다.
- c. 지원 티켓 프로세스를 통해 고객이 Cloud 환경 내에서 고객 맞춤 MDM 및 IS 솔루션 및 Extensions 를 배치할 수 있는 기능.
- d. API(Application Programming Interface), 웹 서비스 또는 JMS 를 통해 이러한 서비스를 이용하기 위하여 고객이 클라우드 서비스에서 선택한 통합 방법.
- e. 데이터에 대한 액세스를 요청한 사용자, 액세스를 요청한 데이터 종류, 요청한 액세스 시점을 기록하는 전체 감사 기능.
- f. 비즈니스 프로세스 관리 기능을 사용하면 고객은 정책을 구현하고 데이터 책임 관리(stewardship) 및 데이터 거버넌스를 위한 다단계/다기능 워크플로우를 조정할 수 있습니다.
- g. Stewardship Center 를 사용하면 비즈니스 사용자, 데이터 담당자(data steward) 및 IT 팀은 기업 거버넌스 정책을 준수하여 가능한 복제 마스터 데이터 레코드를 분석하고 마스터 데이터를 작성하여 마스터 데이터 품질을 협업으로 개선할 수 있습니다.
- h. 매칭 및 검색 엔진은 확률론 또는 결정론 옵션을 통해 데이터 품질 문제를 자동으로 해결하고 관리하는 고급 통계 기술을 활용합니다.
- i. 클라우드 서비스는 VLAN 기반 싱글 테넌트 환경의 선별된 데이터 센터에서 프로비저닝됩니다.
- j. IBM 은 요청에 따라 지원 티켓팅 인터페이스를 통해 애플리케이션 로그(log) 파일을 제공합니다.
- k. IBM 은 데이터를 MDM 또는 Information Server 에서 로드하거나 및/또는 추출하기 위해 파일의 전송이 용이하도록 보안 파일 전송(Secure File Transport) 서비스를 제공합니다.

1.1 IBM Master Data Management 사용 가능 구성

각 클라우드 서비스는 아래 설명된 대로 지정된 기간에 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 수용능력 설명은 고객이 의도한 워크로드에 적합한 구성을 선택하는 것을 돕는 가이드라인을 제시할 목적을 갖고 있습니다. 실제 결과는 고객의 워크로드 세부내용에 따라 다를 수 있습니다.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- 정상 상태의 사용에서 대략 5 백만 개의 개별 레코드와 35 TPS(Transactions Per Second) 규모의 등급입니다.
- 2TB 의 오브젝트 스토리지를 제공합니다. 추가적인 스토리지 권한을 별도의 작업명세서에 의거해서 구입할 수 있습니다.

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- 정상 상태의 사용에서 대략 3 천만 개의 개별 레코드와 100 TPS 규모의 등급입니다.
- 5TB 의 오브젝트 스토리지를 제공합니다. 별도의 작업명세서에 의거해서 추가적인 스토리지 권한을 구입할 수 있습니다.

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- 정상 상태의 사용에서 대략 5 천만 개의 개별 레코드와 250 TPS 규모의 등급입니다.
- 10TB 의 오브젝트 스토리지를 제공합니다. 별도의 작업명세서에 의거해서 추가적인 스토리지 권한을 구입할 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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

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.

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 적절하게 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 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. 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(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 추가 제외사항

위에 설명된 Downtime 제외사항 외에, 다음과 같은 고객의 조치로 인한 클라우드 서비스 중단에 대해서는 SLA 크레딧이 제공되지 않습니다: 전반적인 클라우드 서비스 가용성에 영향을 주지 않는 개별 클라우드 서비스 구성요소의 문제점, 클라우드 서비스 API 나 기능의 부적절한 사용, 맞춤형 확장 기능으로 인한 문제점, VPN 서비스에 따른 중단, IBM-initiated 업데이트의 프로덕션 승격 실패.

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

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

- 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.

5.1 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 접근 권한에 대해 통지한 날부터 시작되며 이 시점에 VPN 설정이 시작됩니다. 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. 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. 갱신에 대한 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 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 IBM이 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 클라우드 서비스 환경 업데이트

유지보수

클라우드 서비스의 중요 및 사소한 업데이트 및/또는 패치는 월별 유지보수 윈도우 내에서 설치 여부가 평가됩니다. IBM은 적용할 중요 및 사소한 업데이트의 목록을 유지보수 윈도우 2주 전에 간단한 설명과 함께 게시합니다. 유지보수 윈도우 중에는 클라우드 서비스를 사용할 수 없습니다. 유지보수 윈도우는 최대 8시간까지 지속될 수 있으며 일반적으로 매월 마지막 토요일에 제공됩니다.

고객은 모든 확장 기능과 제안된 업데이트가 포함된 클라우드 서비스에 대한 고객의 특정 사용을 위한 테스트 및 호환성에 대해 책임이 있습니다.

고객은 중요 및 사소한 업데이트에 대한 통지를 받은 후 이에 대한 연기를 요청할 수 있습니다. IBM은 고객과 업데이트의 구현을 조정하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다. 중요 업데이트 연기 요청은 최초 통지 후 30일 이내에 제출하고 사소한 업데이트 연기 요청은 최초 통지 후 7일 이내에 제출해야 합니다. IBM은 중요 업데이트를 최초 통지 후 6개월 이내에 배치하며 사소한 업데이트는 통지 후 45일 이내에 배치할 것입니다. 고객이 IBM-initiated 업데이트를 클라우드 서비스로 승격시키지 못할 경우에는 추가 월별 요금이 발생할 수 있습니다.

긴급 유지보수

IBM은 중요 및 사소한 업데이트 외에, 상당한 취약성 또는 규제 요건을 해소하는 데 긴급한 환경 업데이트가 필요하고 예정된 유지보수 윈도우를 대기할 수 없다고 판단할 수 있습니다. 이 경우, IBM은 고객에 대한 사전 통지 없이 특정 시점에서 환경을 업데이트할 수 있습니다.

7.3 LDAP Directory

독립형 LDAP 구성이 클라우드 서비스의 일부로 포함되어 있습니다. 또한, IBM은 고객의 온프레미스 Active Directory와 통합하는 기능을 제공합니다. 프로비저닝이 완료되고 고객의 환경으로 전환되고 나면 요청에 따라 다음과 같은 온프레미스 Active Directory 동기화 옵션을 구현할 수 있습니다.

- a. 사내 구축형 고객 LDAP에 다시 복제하는 클라우드 서비스 LDAP Server 인증:
 - (1) 하나(1)의 Active Directory 서버에 대한 지원.
 - (2) 고객 도메인의 클라우드 서비스에서 (읽기 전용) 도메인 제어기 제공
 - (3) 고객은 클라우드 환경에 대한 전체 최종 사용자 액세스를 관리(그룹, ID, 액세스)
 - (4) 고객에 대한 전체 관리 권한
- b. 고객이 사용자를 관리하는 클라우드 서비스 LDAP 서버(고객 도메인에 없음) 인증
- c. 인증용 사내 구축형 고객 도메인 제어기에 대한 지정.
 - (1) 발생 가능한 성능 영향
 - (2) 세션 주기에 대한 인증
 - (3) 필요한 경우 SAML 인증을 제공합니다.

별도로 견적된 기타 구성(예: LDAP 파일 디렉토리에서 클라우드 서비스로의 LDAP 파일 디렉토리에 대한 수동 또는 스크립트 인용, MS Federation Services 등을 포함한 연합 옵션).

7.4 백업 및 복원

루틴 스케줄 파일 시스템 백업(권장 파일) 및 정기(일일/주간/월간) 데이터 기본 백업이 제공됩니다. 백업 파일은 IBM Cloud 오브젝트 스토리지에 주기적으로 아카이브되며 최대 28일 간 보관됩니다. 고객은 월 2회의 백업 복원을 수행할 수 있습니다. 별도의 작업명세서에 의거 추가 비용을 부담하여 일일 단위의 추가 복원이나 더 빈번한 시스템 백업을 수행할 수 있습니다. 스냅샷 백업은 제공되지 않습니다.

7.5 가상사설망(VPN)

고객은 클라우드 서비스의 보안 연결을 위해 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다.

- a. 하나(1)의 VPN 엔드포인트(게이트웨이) 구성이 이 클라우드 서비스의 일부로 제공됩니다. 추가적인 엔드포인트는 별도 견적으로 수행되며 추가 서비스 계약을 통해 추가될 수 있습니다.
- b. IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity 서비스는 Site-to-Site IPsec VPN 기술을 사용합니다.

7.6 제 3자 웹 사이트 및/또는 기타 서비스

클라우드 서비스는 제 3자 서비스와의 통합이나 이들에 액세스하는 링크를 포함하고 있거나 이러한 서비스에 액세스하는 데 사용될 수 있습니다. 이 콘텐츠에 대한 액세스는 소유권, 타인의 권리 비침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증과 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 것을 불문하고 어떠한 보증도 없이 "현상태대로" **제공됩니다**.

고객은 제 3자 서비스의 액세스 또는 사용에 관해 제 3자와 별도의 계약을 체결하고 준수해야 할 책임이 있습니다. IBM은 클라우드 서비스에서 이 오퍼링에 의거한 이러한 제 3자 서비스는 제공하지 않습니다. 고객이 별도의 거래에서 IBM으로부터 그러한 제 3자 서비스를 별도로 취득하는 경우는 제외하고, IBM은 그러한 별도 계약의 당사자가 아니며, 본 계약의 명시적인 조건으로 고객은 클라우드 서비스와 관련하여 제 3자 서비스를 사용하고자 하는 범위 내에서 그러한 별도 계약의 조건들을 준수할 것에 동의합니다. 고객이 고객 자신, 클라우드 서비스 사용자 또는 최종 사용자 대신에 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 그러한 제 3자 서비스로 콘텐츠를 전송하는 것에 동의하는 경우, 고객, 클라우드 서비스 사용자 및 최종 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3자 서비스를 제공하는 제 3자 간에만 수행되는 것으로 합니다.

외부의 제 3자로부터 인바운드 연결은 허용되지 않습니다.

7.7 사용 제한조치 및 제한사항

클라우드 서비스는 LDAP, MDM, BPM(Business Process Manager) 및 Information Server 프로그램 및 고객 사용자 인터페이스와 관련하여 다음과 같이 제한됩니다.

- a. 사용자 인터페이스 기능은 LDAP, Information Server, MDM 및 BPM 사용자 기능의 HTTPS 액세스로 제한됩니다.
- b. IBM은 MDM, BPM 및 Information Server 개발 툴링 중 하나에 대한 액세스나 인터페이스를 클라우드 서비스의 일부로 제공하지 않습니다. IBM은 개발 아티팩트를 포함한 MDM, BPM 및 Information Server 커스터마이제이션을 지원 티켓팅 서비스를 통해 매니지드 환경에 배치하는 기능을 고객에게 제공합니다.
- c. IBM은 MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP 또는 DB2의 개별 서버, OS 레벨 또는 애플리케이션 관리 콘솔에 대한 직접 액세스를 제공하지 않고 있습니다.
- d. 인바운드 및 아웃바운드 JMS 인터페이스 액세스는 MDM과 Information Server 모두에서 HTTPS 프로토콜을 통한 실행으로 제한됩니다. 다른 프로토콜, 인터페이스 또는 커넥터에 대한 지원을 고려할 수 있지만 추가적인 서비스 계약이 필요합니다.
- e. MDM Web Services 인터페이스는 HTTPS 프로토콜을 통한 실행으로 제한됩니다.

7.7.1 Business Process Manager

클라우드 서비스에는 IBM Business Process Manager 기능이 포함됩니다. IBM Process Server 및 IBM Process Center는 마스터 데이터 거버넌스 및 책임 관리 프로세스(Master Data Governance and Stewardship Processes)에만 사용됩니다. 마스터 데이터 거버넌스 및 책임 관리 프로세스에서는 이러한 마스터 데이터 품질 의사결정을 마스터 데이터 동기화 목적으로만 다른 시스템에 전달할 수 있습니다.

7.7.2 Information Server

클라우드 서비스에는 IBM Information Server의 기능이 포함됩니다. 클라우드 서비스의 Information Server는 마스터 데이터 관리(Master Data Management) 프로세스 및 마스터 데이터 관리 관련 데이터를 지원하는 데만 사용됩니다. 또한, 제공된 Information Server 서비스는 Data Stage, Information Governance Catalog 및 Quality Stage 기능에만 사용됩니다.

7.8 재해 복구(Disaster Recovery)

고객의 프로덕션 데이터를 복원하는 재해 복구 목표는 14일(calendar day)입니다.

7.9 고객 책임

- a. 고객은 고객 기업집단 네트워크, VPN 및 보안 요구사항에 대해 잘 알고 있는 단일한 기술 담당자를 지정합니다.
- b. 고객은 가상 사설망(Virtual Private Network, VPN) 질문지를 작성하여 주문을 접수한 날짜("주문 접수일")로부터 60일 이내에 IBM에 이를 제출하여 검토하도록 합니다. 고객이 주문 접수일로부터 60일 이내에 필수 VPN 질문지를 IBM에게 제공하지 않은 경우, IBM은 VPN 질문지 정보를 확보하기 위해 고객에게 계속 요청합니다. VPN 질문지가 완성되어 IBM에 제공되면, IBM은 환경 VPN 구성을 완료한 후 프로비저닝 세부사항에 대해 고객에게 통지하며 며칠이 소요될 수 있습니다.
- c. 고객은 VPN 구성 및 검증 단계에서 VPN 설정을 완료하는 데 IBM과 협력하는 보안 및 네트워크 관리자(들)가 있는지 확인합니다.
- d. 고객은 VPN에 사용되는 고객 측 하드웨어 및 소프트웨어의 전체 관리, 유지보수, 수정, 구성 및 테스트에 대한 책임이 있습니다.
- e. 고객은 구현 과정에서 VPN 구성을 검증하는 사용자 승인 테스트에 대한 책임이 있습니다.
- f. 고객은 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 VPN 구성에 필요한 변경사항에 대해 알립니다.
- g. 고객은 고객이 배치한 MDM 애플리케이션 솔루션과의 관련성에 따라 모든 LDAP 사용자 및 그룹의 정의, 설정 및 유지보수에 대한 책임이 있습니다.

7.10 고객 제공 자료

고객은 IBM 에게 고객이나 제 3 자 드라이버, jar 파일, 라이선스 파일, 구성 파일, CBA 및 고객의 클라우드 서비스 환경에서 사용하도록 IBM 에게 요청한 기타 자료(이하 통칭하여 "고객 제공 자료")를 제공하는 경우에 한해서: 고객에게 클라우드 서비스를 제공하기 위한 유일한 목적으로 고객 제공 자료를 사용할 수 있는 고객의 관련 지적 재산권에 의거한 완납된, 양도 불가한, 전세계적, 제한적 라이선스(재라이선스 부여 권리는 포함되지 않음)를 IBM 에게 부여합니다. IBM 은 그러한 고객 제공 자료를 사용할지 여부를 판단할 단독 재량이 있으며 단독 재량으로 언제든지 임의의 사유로 고객 제공 자료의 사용을 중단할 수 있습니다. 고객은 (a) 고객 제공 자료를 IBM 에게 제공하는 데 필요한 권리를 보유하며 (b) IBM 은 클라우드 서비스를 고객에게 제공하기 위해 고객 제공 자료를 합법적으로 사용할 수 있고 (c) 고객 제공 자료에는 유해 코드가 포함되어 있지 않다는 점을 지속적으로 진술하고 보증합니다. 고객은 고객 제공 자료를 IBM 이 사용할 수 있도록 허용하는 권리를 상실하거나 고객 제공 자료에 유해 코드가 포함된 사실을 알게 되는 경우에 이를 즉시 IBM 에 반드시 통지해야 합니다.

고객은 (a) IBM 은 클라우드 서비스 내에서의 고객 제공 자료의 기능성을 보증하지 않으며 (b) IBM 은 고객 제공 자료가 IBM 의 (1) 클라우드 서비스 관련 주장 및 보증, 및/또는 (2) 클라우드 서비스의 서비스 레벨 계약(SLA)을 충족하기 위한 IBM 의 기능을 손상시키는 경우에 한해서 고객에 대해 책임을 지거나 법적 책임을 지지 않는다는 점을 인지합니다.

7.11 확장 기능(Extensions)

확장 기능을 사용하여 고객은 클라우드 서비스 애플리케이션에 대한 소프트웨어 확장 기능을 작성하여 고객의 비즈니스 요구사항을 충족하도록 클라우드 서비스를 구성할 수 있습니다. 확장 기능은 클라우드 서비스 사용 시 제공된 콘텐츠이며 클라우드 서비스의 일부는 아닙니다. 확장 기능의 개발, 관리, 유지보수 및 지원에 대한 책임은 고객에게 있습니다. 고객은 확장 기능을 작성하기 위해 IBM 또는 IBM 이 서면으로 허가한 제 3 자 계약자와 별도로 계약할 수 있습니다. 고객은 그러한 제 3 자 계약자가 이들 조항을 준수하는지 확인해야 할 책임이 있습니다.

a. 고객이 작성한 확장 기능에는 다음 추가 조항 및 조건이 적용됩니다.

- (1) IBM 은 본 계약의 조항을 준수하여 확장 기능의 설계 문서, 테스트 계획, 테스트 결과 및 오브젝트 코드를 검토하고 승인하거나 거부할 수 있는 권리가 있습니다.
- (2) IBM 은 IBM 이 지정한 성능 테스트를 수행하도록 고객에게 요구할 수 있습니다. 고객은 클라우드 서비스를 가동(go live)하기 전에 적절한 시간을 두고 미리 설계 문서, 테스트 계획 및 결과, 오브젝트 코드를 IBM 에 제공하여 검토하도록 하며 IBM 이 발견한 문제점을 해결하기 위해 IBM 과 협력합니다.
- (3) 고객은 바이러스, 트로이 목마, 서비스 거부 및 기타 파괴적 변환 기술을 포함한 악성 소프트웨어가 확장 기능에 포함되지 않도록 하는 프로그램을 보유하고 유지보수한다는 데 동의합니다.
- (4) IBM 은 확장 기능의 보안 취약점 및/또는 악성 소프트웨어를 모니터링하고 스캐닝합니다. IBM 은 보안 취약점 또는 악성 소프트웨어 문제가 해결될 때까지 확장 기능을 클라우드 서비스 환경에서 제거하거나 클라우드 서비스를 일시중단할 수 있습니다.
- (5) 확장 기능은 클라우드 서비스와 독립적으로 운영되는 제 3 자 상업용 또는 패키지 소프트웨어 제품을 포함하거나 추가하지 않으며 해당 제 3 자 상업용 또는 패키지 소프트웨어를 추가하는 행위는 금지됩니다.
- (6) 고객은 사용등록 기간 동안 클라우드 서비스 및 확장 기능에 대한 작업을 수행하는 스태프가 적정 수준의 지식과 기술을 보유하도록 교육하고 관리해야 할 책임이 있습니다. 필요한 교육 지원 비용은 고객이 부담합니다. IBM 은 고객이 적절한 지원을 받더라도 필수적인 태스크를 수행하지 못한다고 판단한 경우 재량에 따라, IBM 전문 서비스 인력과 함께 실전 지식 전수 교육에 참여하도록 고객에게 요구할 수 있습니다. 실전 지식 전수 교육의 비용은 고객이 부담합니다(IBM 과 IBM 계열사 간의 교육은 제외). IBM 은 고객의 요청에 따라 추가 대금을 부과하여 해당 교육을 고객에게 제공합니다.
- (7) 고객 또는 고객의 라이선스 제공자는 클라우드 서비스 호스팅 목적으로 IBM 에 제공된 확장 기능에 대한 모든 권리, 소유권 및 이익, 라이선스를 보유합니다. 고객은 클라우드 서비스

호스팅 목적으로 고객의 확장 기능을 IBM 에게 제공하는 데 필요한 모든 권리를 보유하며 고객의 확장 기능과 IBM 의 클라우드 서비스 호스팅이 어떠한 제 3 자의 특허나 저작권도 위반하지 않는다는 점을 IBM 에게 진술하고 보증합니다.

- (8) 고객은 전세계적, 로열티 없는, 완납된, 취소 가능한, 재라이선싱 가능한 확장 기능에 대한 모든 권리와 라이선스를 IBM 에게 부여하며 모든 확장 기능에 대해, IBM 및 하도급자가 확장 기능을 호스팅하고 관련 의무를 수행하는 데 필요한 필수적 동의를 즉시 취득하여 유효한 상태로 유지한다는 데 동의합니다. 고객은 요청에 따라 그러한 권리, 라이선스 또는 필수적 동의를 증거를 IBM 에게 제공합니다. IBM 은 고객이 그러한 권리, 라이선스 또는 필수적 동의를 즉시 확보하여 제공하지 못함으로 인해 부담하게 된 의무의 범위 내에서 해당 의무에서 면제됩니다. 본 항에서 "필수적 동의"란 확장 기능의 공급자, 라이선스 제공자 또는 소유자의 소유권이나 지적 재산권을 침해함이 없이, 2 차적 저작물의 작성을 포함하여, 본 서비스 명세에 의거해서 수행하는 데 필요한 전자적 양식 및 기타 양식으로만 확장 기능을 액세스, 사용 및/또는 수정할 수 있는 권리나 라이선스를 IBM 및 하도급자에게 제공하기 위해 필요한 여하한의 동의, 라이선스 또는 승인을 의미합니다.
 - (9) 고객은 확장 기능을 통해 고객이 도입한 코드, 데이터 및 기타 아티팩트는 보안 위험성을 높이지 않으며 본 서비스 명세서의 개정사항이나 부칙을 통해 IBM 이 구체적으로 동의하지 않는 한, 추가 인증이 요구되지 않는다는 점을 확인합니다. 진술한 내용을 제한함이 없이, 고객은 (a) 모든 확장 기능에서 웹 애플리케이션 및 정적 코드 취약점 스캔을 수행하여 보안 문제점을 식별하고 (b) 확장 기능과 관련하여 제공되거나 포함된 취약점 스캔에서 식별된 문제점을 IBM 에게 서면으로 공개합니다.
- b. 고객은 모든 환경에서 확장 기능을 테스트할 책임이 있습니다.
 - c. IBM 이 확장 기능을 지원하기 위하여 수행하는 추가적인 작업(확장 기능의 작성, 기타 통합 구성요소의 활성화 등)은 IBM 과 고객간의 별도의 작업명세서에서 기술되며, 해당 작업명세서에서 지정한 기간과 요금에 따라 별도의 요금이 청구됩니다.

7.12 성능 테스트

고객은 클라우드 서비스가 확장 기능에 의해 수정되며 제 3 자 서비스 및 고객의 기타 애플리케이션과 통합된다는 점에 동의합니다. 그에 따라, IBM 은 성능 및 대응 시간에 대해 보증하지 않으며, 이는 IBM 의 단독 책임사항이 아닙니다. 고객은 정상적인 비즈니스 활동을 위해, 여하한의 방식으로 고객에게 서비스를 제공하기 위해, 및/또는 수익 창출을 지원하기 위해 고객이 사용할 수 있도록 클라우드 서비스 환경을 활성화하기 전후로 모든 성능 테스트를 수행해야 할 책임이 있습니다. IBM 은 지원 서비스의 일환으로서 성능 해결을 위해 고객에게 적절한 지원을 제공합니다.

7.13 용어 정의

- a. **확장 기능(Extensions)** – 고객의 비즈니스 프로세스 플로우를 구현하여 클라우드 서비스를 확장하고 특정 데이터 필요를 관리하며 고객의 비즈니스 요구사항을 지원하여 고객 특정 통합 처리를 제공하도록 고객이나 고객의 인증된 제 3 자가 제공하는 소프트웨어 아티팩트와 구성입니다. 이에는 제 3 자 서비스 또는 데이터 소스 통합을 포함하여 고객의 클라우드 서비스 이용을 사용자 정의하도록 작성된 소프트웨어 코드, 데이터베이스 확장 기능, 스크립트 또는 파일이 해당됩니다(단, 이에 한하지 않음). 확장 기능(Extensions)은 고객의 책임사항입니다.
- b. **제 3 자 서비스(Third Party Services)** – 제 3 자 데이터 서비스, 데이터베이스, 웹 서비스, 웹 사이트, 소프트웨어 또는 클라우드 서비스를 통해 액세스하는 기타 제 3 자 콘텐츠입니다.
- c. **중요(Major)** – 호환성을 보장하기 위해 고객 확장 기능(Extension) 및/또는 데이터 개선사항이 필수적이라고 IBM 이 합리적으로 판단한 유지보수 업데이트로 정의됩니다. 중요 운영 체제 또는 MDM/BPM/IS/IS 버전 업그레이드가 포함될 수 있습니다.
- d. **사소한(Minor)** – 호환성을 보장하기 위해 고객 확장 기능(Extension) 및/또는 데이터 개선사항이 필수적이지 않다고 IBM 이 합리적으로 판단한 유지보수 업데이트로 정의됩니다. 사소한 운영 체제 또는 MDM/BPM/IS/IS 제품 패치가 포함될 수 있습니다.