

IBM Sterling Data Synchronization Manager

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

IBM Sterling Data Synchronization Manager 는 데이터 컬렉션, 클렌징, 등록, 유효성 검증 및 제 3 자 글로벌 데이터 동기화 네트워크(GDSN)를 준수하는 데이터 풀에 게시하는 프로세스 관리를 위한 데이터 동기화 솔루션입니다. 클라우드 서비스를 통해 거래서류에 명시된 자동 또는 수동 데이터 컬렉션 메커니즘에 따라 고객의 항목 마스터 파일을 입력할 수 있습니다. 그런 다음, GDSN 표준 준수 여부를 검증합니다. 고객은 클라우드 서비스를 사용하여 고객의 고객, 공급자 및 고객과 비즈니스 관계가 있는 조직 법인(이하 "트레이딩 파트너")이 사용하도록 고객의 데이터를 데이터 풀에 등록하고 공개할 수 있습니다. 클라우드 서비스는 고객의 데이터 및 트레이딩 파트너 메시징에 대한 가시성을 제공합니다.

클라우드 서비스를 통해 고객은 연락처 정보(이름, 주소, 이메일, 전화번호, 직원 ID, 비용 센터) 및 기술적 ID(사용자 이름, 비밀번호, IP 주소, MAC 주소)를 포함하여 관련 개인정보 보호법에서 개인 정보(PI)로 간주되는 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다. IBM 은 고객, 고객의 직원, 또는 클라우드 서비스에 액세스하여 고객과 데이터를 교환하거나 고객 대신(이하 "Guest 사용자") 클라우드 서비스를 사용하여 그러한 개인 정보에 접근하거나 업데이트하거나 정정하거나 삭제하도록 고객이 허가한 클라우드 서비스의 제 3 자 사용자로부터의 요청을 수용합니다.

이 클라우드 서비스는 민감한 개인 정보, 보호된 건강 정보 또는 기타 규정된 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞추어 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다. 어떠한 경우에도 고객은 보호된 건강 정보를 수집하거나 처리하거나 저장하기 위해 이 클라우드 서비스를 사용할 수 없습니다.

1.1 선택적 서비스

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX 는 항목 데이터를 수집하는 메커니즘, GSDN 표준에 따라 항목 데이터를 검증하는 데이터 준수 엔진, 고객의 데이터 및 이벤트에 가시성을 제공하는 대화식 호스트 애플리케이션, 파일 등록 및 게시를 호출하는 기능을 제공하는 IBM Sterling Data Synchronization Manager 의 선택적 add-on 오퍼링입니다. 이 선택적 구성요소는 사전 빌드된 플랫 파일을 사용하여 고객의 백엔드 시스템에 직접 통합함으로써 일부 수동 개입을 제거합니다.

2. 보안 설명

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

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증 서비스입니다. 클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크와 엔드포인트 네트워크 또는 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. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 클라우드 서비스의 일부로 간주됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

다음 심각도에 따라 클라우드 서비스의 지원 티켓을 추적합니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 청구 체계

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

- **SKU** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. SKU(Stock Keeping Unit)는 공급자 또는 디스트리뷰터 카탈로그의 고유 항목입니다. 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 동시에 게시한 최대 SKU 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

4.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

5. 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 30 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 30 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 30 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

6. 추가 정보

6.1 콘텐츠 처리

IBM은 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있습니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

유럽 연합 회원국 전체, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행된 거래의 경우 다음 조항이 적용됩니다: 고객은 IBM이 개인 정보(EU Directive 95/46/EC에 정의된 바에 따름)를 포함한 콘텐츠를 국경을 넘어 호주, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 아일랜드, 네덜란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM이 클라우드 서비스 제공 및 지원에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다. 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송과 관련하여, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조건 제외)에 준하여 별도의 수정되지 않은 표준 EU 모델 조건(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조건에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

6.2 제 3자 네트워크

고객과 고객의 트레이딩 파트너에 의한 클라우드 서비스로의 또는 클라우드 서비스로부터 콘텐츠 전송에 제 3자 네트워크가 사용될 수 있습니다. 제 3자 네트워크를 통해 또한 클라우드 서비스로 콘텐츠를 전송하는 데 사용하는 프로토콜과 방법은 고객이 선택할 수 있습니다. 고객은 고객 ID, 비밀번호를 포함하여, 고객이 고객의 콘텐츠를 보호하고자 하는 경우 적절한 암호화 등 적합한 기술을 사용하는 것이 좋습니다.

6.3 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. IBM은 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

6.4 컴파일 데이터

IBM은 (i) 고객의 클라우드 서비스 사용에 대한 익명, 종합, 요약 데이터를 컴파일 및 분석하고 (ii) 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구, 분석 및 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터에 대한 모든 소유권은 IBM이 보유하고 있습니다.

IBM은 IBM 제품 테스트와 품질 향상을 위한 배타적인 용도로 클라우드 서비스 환경의 비프로덕션 서버에 고객의 데이터를 복사할 수 있습니다.

6.5 1WorldSync 멤버십 요구사항

클라우드 서비스를 제공하기 위한 선행 조건으로, 고객은 1WorldSync 멤버십에 별도로 등록해야 합니다. 1WorldSync 멤버십 관련 비용(1WorldSync TEST 등록비, 기타 표준 본문, 등록 또는 변경 비용 포함)은 고객의 부담이며 클라우드 서비스 등록비에 포함되지 않습니다. IBM은 1WorldSync 등록에 필요한 "TPSA 코드"를 고객에게 제공합니다. 1WorldSync 회원이 되면 IBM과 공유하게 되는 프로덕션 환경의 ID와 비밀번호가 제공됩니다. 또한 고객은 유효한 GLN(Global Location Number)도 취득해야 합니다.

6.6 설치(Set-up) 서비스에 대한 고객의 책임사항

IBM 이 설치 서비스를 수행하는 데 필요한 범위 내에서 고객은 시스템, 정보, 직원 및 자원에 대한 충분한 액세스 권한을 제공하고 설치 서비스에 필요한 기타 책임을 무료로 이행합니다. IBM 은 액세스 권한의 제공이나 설치 서비스와 관련된 기타 책임의 이행을 고객이 지연하여 설치 서비스가 지연되거나 제공되지 못한 경우에 책임을 지지 않습니다.