

IBM Sterling Web Forms

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 Web Forms 는 클라우드 서비스에 액세스하여 고객과 데이터를 교환하거나 고객 대신 클라우드 서비스를 사용하도록 고객이 허가한 클라우드 서비스의 제 3 자 사용자 (이하 "Guest 사용자")와 고객간의 전자 상거래를 지원합니다. Guest 사용자는 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 클라우드 서비스 웹 사이트에 액세스하여 전자적 양식을 열람하고 처리할 수 있습니다. 클라우드 서비스는 고객과 고객의 Guest 사용자가 업로드한 콘텐츠에 대한 가시성을 고객과 Guest 사용자에게 제공합니다.

클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- 관리 사이트(Administrative Site) – 클라우드 서비스 사용자는 공지를 생성하고 Guest 사용자의 활동에 대한 사전 정의된 일련의 보고서를 열람하며 Guest 사용자가 거래를 처리하는 동안 사전 정의된 옵션과 데이터를 제공할 수 있는 데이터베이스를 관리할 수 있습니다.
- 웹 양식 사용자 사이트(Web Forms User Site) – Guest 사용자는 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 확인 가능한 사용자 판독 가능 인터페이스에서 제공하는 전자 상거래 문서를 확인하여 인터넷 연결을 통해 고객과 전자 상거래를 수행할 수 있습니다.
- 폴더 검색 및 상세 정보(Folder Search and Details) – Guest 사용자의 받은 편지함, 보낼 편지함, 아카이브 및 휴지통 폴더에 있는 문서에 대한 가시성을 클라우드 서비스 사용자에게 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 그러한 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객, 고객의 직원 및 Guest 사용자의 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.

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 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 고객 기계 또는 기타 제 3 자 네트워크 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 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 를 충족하지 못한 데 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 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 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 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 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

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. 백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	---------------------------------------

4. 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 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	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

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- **엔티티 ID(Entity ID)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 엔티티 ID는 고유한 식별자로서 클라우드 서비스 환경에서 조항에 따라 고객 ID, 파트너 ID, 공급자 ID, 벤더 ID 또는 EDI ID 등(단, 이에 한하지 않음)으로 언급될 수 있습니다. 고객의 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 포함된 총 엔티티 ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

IBM Sterling Supplier Portal의 경우, 엔티티 ID는 트레이딩 엔티티의 조직 구조와 무관하게 트레이딩 엔티티의 고유한 식별자가 됩니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 추가 요금

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

5.5 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 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 30일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 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.

7. 추가 정보

7.1 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, 네델란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM이 클라우드 서비스 제공에 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.

7.2 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.

7.3 Guest 사용자 액세스

고객의 Guest 사용자는 클라우드 서비스에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 Guest 사용자가 제기한 배상 청구, b) Guest 사용자에게 발생한 대금 또는 c) 클라우드 서비스에 대한 Guest 사용자의 오용을 포함하여 해당 Guest 사용자에게 대해 책임을 집니다.

7.4 데이터 전송

클라우드 서비스는 IBM에게 관리 권한이 없고 IBM이 책임을 지지 않는 인터넷, 기타 내부 연결 서비스 등 제 3자 시스템 또는 네트워크 간의 콘텐츠(고객 ID와 비밀번호 포함) 전송에 관여할 수 있습니다. 고객의 트레이딩 커뮤니티 목적으로 클라우드 서비스 환경을 통해 제공되는 콘텐츠의 전송자 및 수신자는 해당 콘텐츠를 기밀로 취급하지 않을 수 있습니다. 고객이 클라우드 서비스 환경에서 그리고 IBM 및 기타 제 3자 네트워크로 전송하는 중에 콘텐츠를 판독 불가능하거나 암호 해독이 불가능하도록 해야 하는 경우 콘텐츠를 암호화해야 합니다. IBM 및 기타 제 3자 네트워크를 통해 콘텐츠를 전송하는 데 고객이 사용하는 방법 및 프로토콜을 선택할 책임은 고객에게 있으며 이러한 선택에 따른 위험은 고객이 부담합니다.

IBM은 클라우드 서비스의 제공을 위해서만 또는 관련 법률 또는 법적 절차에서 요구하는 경우에만 고객 또는 고객의 클라이언트, 공급자 및 고객과 비즈니스 관계가 있는 조직 법인(이하 "트레이딩 파트너")이 소재한 국가 외부로 데이터를 전송 또는 저장할 수 있습니다.

클라우드 서비스는 IBM 과 직접 연결, 하나 이상의 게이트웨이를 통한 상호 연결 또는 제 3 자가 제공하는 네트워크("상호 연결" 및 각각의 제 3 자는 "상호 연결 공급자"가 됨)를 통한 고객의 트레이딩 파트너 간 콘텐츠 전송을 포함할 수 있습니다. 고객과 내부 연결 제공업체 간의 별도의 계약에서 명시한 경우를 제외하고, 내부 연결 제공업체는 클라우드 서비스와 관련된 어떠한 사항에 대해서도 책임을 지지 않습니다.

7.5 Setup

고객은 IBM 에 대해 무료로 클라우드 서비스를 설치하기 위해서 고객의 시스템, 정보, 직원 및 자원에 대한 충분한 액세스 권한을 제공하고 고객의 기타 책임사항을 이행합니다.