

IBM 클라우드 서비스 명세

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

1. 클라우드 서비스

기본 오퍼링과 선택적 서비스를 포함한 클라우드 서비스 오퍼링은 주문서에 명시된 사항에 따라 아래에 설명되어 있습니다. 본 클라우드 서비스의 목적상, 주문서는 제공된 견적서와 클라우드 서비스의 시작일과 기간 및 청구서 작성을 시작하는 시점을 명시한 귀하가 수령할 라이선스 증서로 구성됩니다.

1.1 IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management 는 귀하의 파트너 커뮤니티 구성 도구, 효율적인 자동 분산 프로세스, 파트너 참여에 대한 모니터링 및 가시성을 제공합니다. 귀하는 클라우드 서비스에 액세스하여 데이터를 교환하거나 귀하 대신 클라우드 서비스를 사용할 수 있는 권한을 트레이딩 파트너 또는 기타 제 3 자("게스트 사용자")에게 부여할 수 있습니다. 해당 클라우드 서비스는 파트너의 참여를 지원하기 위해 지원되는 인터넷 브라우저를 통해 귀하의 지시에 따라 활동을 확인하고 활동에 참여할 수 있는 기능을 게스트 사용자에게 제공합니다. 또한 귀하나 허가된 사용자가 작성, 제공, 업로드 또는 전송한 정보, 소프트웨어 및 데이터에 대한 가시성을 게스트 사용자에게 제공합니다. 특히, 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- a. **파트너 관리**가 귀하에게 제공되며, 이를 통해 귀하는 클라우드 서비스의 인스턴스에 등록하도록 파트너에게 초대장을 전송하여 클라우드 서비스에 귀하의 파트너를 참여시킬 수 있습니다. 또한 조직, 파트너 관리자 연락처, 파트너 사용자 연락처, 파트너에 지정된 속성, 파트너에 지정된 각 활동의 상태를 포함하여 귀하가 각 파트너의 세부사항을 볼 수 있는 파트너 중심 보기도 제공됩니다.
- b. **사용자 관리**는 귀하의 각 계층 구조 아래에 위치할 사용자에 대한 초대를 통해, 귀하의 관리자에게는 클라우드 서비스에 다른 사용자를 추가하고 파트너 관리자에게는 파트너 조직 내의 사용자를 추가할 수 있도록 합니다.
- c. **활동을 통한 참여**는 활동의 작성, 실행 및 모니터링에 사용되는 자율 인터페이스 기능입니다. 활동 정의 단계에서 귀하는 활동 디자이너로 활동을 작성하여 귀하 파트너가 분산 활동에 참여하는 워크플로우를 설정할 수 있습니다.
- d. **활동 디자이너**는 활동 정의 단계에서 귀하가 귀하의 특정 비즈니스 요구에 맞게 귀하 파트너의 자체 활동 세트를 작성하도록 지원합니다. 활동 디자이너는 파트너에게 제공되는 워크플로우와 사용자 인터페이스의 대화식 그래픽 비주얼 표현을 제공합니다. 활동 디자이너는 다음 구성요소로 이루어집니다.
 - **태스크 플로우 디자이너** - 태스크 플로우를 정의합니다.
 - **대화 상자 플로우 디자이너** - 특정 태스크의 대화 상자 플로우를 정의합니다.
 - **대화 상자 외형 디자이너** - 파트너에게 제공되는 대화 상자를 정의합니다.
- e. **파트너 속성**은 파트너 기반을 조직하고 분할할 수 있도록 작성되어 파트너에게 할당됩니다. 산업, 파트너 규모, 제품, 지역, 기술적 기능 등 귀하의 특정 기준에 따라 그룹별로 파트너를 조직할 수 있습니다. 파트너 속성은 활동 참여에 초대할 파트너를 식별하기 위해 활동을 롤아웃하는 경우에도 사용됩니다.
- f. **활동 롤아웃**은 귀하 파트너에게 새 활동을 소개하는 데 사용됩니다. 활동 롤아웃 기능을 사용하여 귀하는 활동명을 설정하고 활동에 참여할 파트너 그룹을 선택하고 활동 기간을 결정하고 활동 진행 상황에 따라 파트너에 대한 체크포인트를 설정할 수 있습니다.

- g. **파트너 인터페이스**를 통해 파트너는 셀프 서비스 인터페이스에서 활동에 참여할 수 있게 됩니다. 귀하가 활동에 참여하도록 선택하여 새 활동을 통지받은 파트너는 셀프 서비스 인터페이스를 통해 활동 정의 단계에서 귀하가 기술한 단계에 따라 활동에 참여할 수 있습니다.
- h. **활동 모니터링**을 통해 귀하는 각 파트너의 진행 상황 요약을 종합적으로 제공하는 화면을 통해 활동의 진행 상태를 모니터링할 수 있습니다. 귀하는 파트너의 워크플로우 성공, 지연, 실패에 대해 종합적으로 확인할 수 있습니다. 파트너가 이미 완료한 단계와 완료할 단계를 실시간으로 확인하여 파트너의 진행 상황에 대한 폭넓은 인사이트를 얻을 수 있습니다. 귀하에게 제공되는 활동 진행 상황 보기와 동일한 보기를 파트너에게도 제공합니다.
- i. **활동 승인**이 귀하에게 제공되며, 귀하는 활동의 다음 단계로 이동하기 전 귀하의 승인이 필요하도록 지정한 활동의 단계를 검토할 수 있습니다.
- j. **안전하고 유연한 인프라스트럭처**에는 귀하의 레코드 시스템과 기타 서비스 및 애플리케이션을 IBM MRM에 통합할 수 있는 REST API 통합 구성요소가 포함되어 있습니다. 활동의 다양한 지점에서 API를 추가할 수 있습니다. IBM MRM에는 활동 디자이너의 일부로 API 구성 옵션이 포함됩니다.
- k. **파일 공유**는 귀하와 귀하의 파트너가 활동을 완료하기 위해 파일을 업로드하고 공유할 수 있도록 합니다. 귀하는 활동 디자이너와 함께 사용되고 클라우드 서비스의 귀하 인스턴스를 사용자 정의하는 데도 사용되는 이미지 파일을 업로드할 수 있습니다. 귀하와 귀하의 파트너에 대한 집합 파일 용량은 750GB로 제한됩니다.
- l. **테스트 및 개선사항**은 (a) 귀하의 클라우드 서비스 사용과 관련된 익명의 집합적 요약 데이터를 컴파일 및 분석하고 (b) 컴파일 및 분석 작업을 통한 보고서, 연구, 분석 및 기타 작업 제품("컴파일 데이터")을 준비하며 (c) IBM 제품의 품질을 테스트하고 개선하기 위한 배타적인 용도로 클라우드 서비스 환경 내의 비프로덕션 서버에 최대 180일 동안 귀하의 데이터를 복사할 수 있는 옵션을 IBM에 제공합니다. 컴파일 데이터에 대한 모든 소유권은 IBM이 보유하고 있습니다.

1.2 선택적 서비스

- a. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** 오퍼링은 독점적 애플리케이션 및 데이터베이스 처리를 통한 추가 레벨의 데이터 분리 및 가상 LAN에 따른 구분을 귀하에게 제공합니다.
- b. **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** 오퍼링은 미리 정한 연장된 기간 동안 귀하 데이터를 보관할 수 있는 옵션을 귀하에게 제공합니다. 데이터 보관 기간은 1년 단위로 연장될 수 있습니다. 연장된 총 데이터 보관 기간은 귀하의 주문서에 명시된 바에 따라 취득한 선택적 서비스의 인스턴스 수에 따라 다릅니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM은 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM은 IBM 데이터 센터를 지원하는 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 받도록 요구합니다. IBM에는 정보 보안 팀이 구성되어 있습니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

2.2 접근 권한 통제

고객 데이터에는 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근할 수 있습니다. IBM 스템은 중간 "게이트웨이" 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. 클라이언트 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 클라이언트 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 금지됩니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제와 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경도 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 변경사항을 구현하기 전에 IBM 보안 스템이 검토합니다. IBM은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자 외 제 3자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결합니다. 모든 IBM

데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지) 시스템이 사용됩니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 예를 들면, HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME, site-to-site VPN 이 있습니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업 데이터는 전송되기 전에 암호화됩니다.

2.4 활동 로깅

IBM 은 활동 로깅 용도로 구성된 시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스의 활동 로그를 유지 관리합니다. 로그의 조작을 방지하고 중앙 집중적 분석, 경보 및 보고 기능을 수행할 수 있도록 활동 로깅은 중앙 로그 저장소에서 실시간으로 수행됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 실시간의 정기 분석 보고서를 통해 로그를 분석하여 이상 동작을 감지합니다. 운영 스태프에게 이상 동작을 경보로 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 스페셜리스트에게 문의합니다.

2.5 물리적 보안

IBM 은 IBM 데이터 센터에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식과 감시 카메라를 통한 통제와 모니터링이 적용되는 제한적인 접근 지점만 제공됩니다. 데이터 센터에 대한 접근은 접근 권한이 승인된 스태프만 가능합니다. 운영 스태프는 승인 여부를 검증한 후 접근 권한을 부여하는 액세스 배지를 발행합니다. 해당 액세스 배지를 획득한 직원은 기타 상이한 액세스 배지는 포기해야 하며 활동 기간에만 데이터 센터 액세스 배지를 소유할 수 있습니다. 액세스 배지의 사용은 기록됩니다. 비 IBM 방문자는 근무지 사이트에 입장 시 등록을 해야 하고 근무지 사이트에 있는 동안 안내자가 동행합니다. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다.

2.6 준수

IBM 은 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM 은 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 팀은 정기적인 평가와 감사를 통해 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인합니다. IBM 직원과 공급업체 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 직원에게 매년 숙지시킵니다.

3. 서비스 레벨 협약

IBM 은 클라우드 서비스에 대한 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 귀하는 SLA 가 귀하에 대한 보증을 구성하지 않음을 이해합니다.

3.1 용어 정의

- a. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 클라우드 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. "계약 월"은 해당 월 1 일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, 서비스 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, SLA 에 따라 IBM 에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- d. "중지 시간"은 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 권한을 가진 사용자가 클라우드 서비스의 모든 부문을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM 의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3 자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련한 문제;
 - (4) 필수 시스템 구성 및 클라우드 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우;

- (5) 귀하가 IBM 에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3 자가 IBM 에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- e. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- f. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

3.2 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 클라우드 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 24 시간 이내에 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM 에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 클라우드 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

가용성 (계약 월 동안)	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

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

예제: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 500 분 중지 시간 = 42,700 분 <hr/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	------------------------------------

3.4 SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 서비스에 대한 귀하의 사용자, 게스트, 참여자 및 허용된 초청객이 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 과금 체계

클라우드 서비스는 주문서에 지정된 바와 같이 다음 중 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- a. 엔티티 ID(Entity ID)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 엔티티 ID 는 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. 귀하의 주문서에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 포함된 총 엔티티 ID 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
IBM Multi-Enterprise Relationship Management 의 경우, 엔티티 ID 는 트레이딩 엔티티의 조직 구조와 무관하게 트레이딩 엔티티의 고유한 식별자가 됩니다.
- b. 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링 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.

4.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 주문서에 명시됩니다.

4.3 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 비례 배분된 일일 요금입니다. 월 분할 요금은 IBM 이 클라우드 서비스 오퍼링에 대한 액세스를 허용하여 이를 귀하에게 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

4.4 추가 요금

측정 기간 동안 클라우드 서비스의 실제 사용량이 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시된 권한을 초과하면 주문서에 명시된 대로 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

5. 기간 및 갱신 옵션

5.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 주문서에 명시된 바와 같이, 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜는 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. 귀하는 IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. IBM 은 상향 조정된 사용 레벨을 주문서에 명시합니다.

5.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 클라우드 서비스의 기간 종료 시 갱신 여부를 주문서에 명시합니다.

5.2.1 자동 갱신

주문서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 귀하는 주문서에 지정된 기간 만료일보다 최소 90 일 이전에 서면 요청서를 통해 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 만료 기간은 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

5.2.2 연속적 청구

주문서에서 연속적 청구로 명시한 경우 귀하는 기간이 종료된 후에도 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 클라우드 서비스의 사용 대금이 청구됩니다. 클라우드 서비스의 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 클라우드 서비스의 취소를 요청하는 90 일의 서면 통지를 IBM 이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 귀하의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 귀하에게 청구됩니다.

5.2.3 갱신

주문서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 기간이 만료되면 클라우드 서비스가 종료되며 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 클라우드 서비스를 계속

사용하려면 IBM 판매 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

전화 및 이메일 지원의 정기 운영 시간은 다음과 같습니다.

월요일 - 금요일 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

업무 시간 외 지원:

업무 시간 외 지원(정기 운영 시간 외)은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

지원 핫라인: 1-855-646-5629

이메일: mrm@us.ibm.com

지원 웹 포털: <https://support.ibmcloud.com>

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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.	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	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. Safe Harbor 준수

본 클라우드 서비스에 대한 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 준수 여부에 대해서는 and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 준수 여부에 대해서는 결정된 바 없습니다.

8. 추가 정보

클라우드 서비스의 성공적인 사용을 위해서는 귀하 및 트레이딩 파트너가 다음을 수행하도록 해야 합니다.

- a. 귀하와 IBM 간의 합동 연결성 테스트 동안 귀하와 IBM 간의 연결성 구현 및 IBM 과 협력
- b. 귀하의 개별 애플리케이션, 하드웨어(무단 액세스 방지를 위한 적절한 방화벽 설치 및 유지보수 포함), 메일함 및 전송에 대한 적절한 보안 유지 및 이러한 메일함과 전송의 모니터링
- c. 데이터의 정확성과 완전성에 대한 검토 및 데이터, 처리, 전송 오류를 식별할 수 있도록 적절한 보안 기준 설정
- d. 변환 오류/실패, 처리 오류/실패, 부적합 전송, 전송/수신 실패 또는 메일함 액세스 불가능을 IBM 에 즉시 통보
- e. 관련 데이터 처리 매개변수 및 전송 매개변수 설정
- f. 클라우드 서비스에서 제공한 서비스의 재수행에 필요한 모든 데이터, 파일 및 기타 자료(카드 파일, 테이프 파일, 디스크 파일 및 프린트 출력 등)를 복구하기에 충분한 지원 데이터, 파일 및 기타 자료를 유지보수

- g. 클라우드 서비스의 테스트 기간, 마이그레이션 및 변환과 관련하여 비즈니스 연속성 유지보수 및 트레이딩 파트너 커뮤니티에 대한 요구사항 교환
- h. 귀하의 게스트 사용자는 클라우드 서비스에 액세스하고 이를 사용하기 위하여 IBM 에서 제공하는 온라인 계약에 동의할 것을 요청받을 수 있습니다. 귀하는 a) 클라우드 서비스와 관련하여 게스트 사용자가 제기한 배상 청구, b) 게스트 사용자에게 발생한 대금 또는 c) 클라우드 서비스에 대한 게스트 사용자의 오용을 포함하여 해당 게스트 사용자에 대해 책임을 집니다.

8.1 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 귀하가 클라우드 서비스의 혜택이 제공되는 것으로 식별한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 클라우드 서비스 주문 시 1 차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 귀하는 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

8.2 데이터 수집

귀하는 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 귀하(귀하의 직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 이를 통해 사용자 경험을 개선하거나 상호작용을 조정할 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 하도급자가 관련 법률을 준수하여 비즈니스를 수행하는 어디서나, 이러한 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확증합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.