

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

본 서비스 명세는 IBM이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 허가된 사용자 또는 수령자를 의미하며 이들을 포함합니다.

1. 클라우드 서비스

IBM이 제공한 클라우드 서비스 오퍼링은 아래에 설명되어 있습니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud(클라우드 서비스)는 다음을 제공합니다.

- a. 고속 아카이브
 - 보고서, 청구서, 계산서, 정책안, EOB(explanation of benefits), 지급/신용 거래 등 애플리케이션에서 생성된 출력물을 로드, 색인화 및 아카이브합니다.
 - 다중 문서가 포함된 대용량 데이터 파일을 유연하게 처리
 - 다양한 파일 형식(PDF, AFP, LineData, XML) 지원
- b. 자동 색인화
 - 보고서, 계산서 등의 메타데이터를 자동으로 추출하여 효율적인 검색을 위해 관계형 데이터베이스에서 색인 필드를 채우는 클라우드의 로딩 및 인덱싱 프로그램.
- c. 효율적인 스토리지 사용
 - 효율적인 스토리지 활용을 위해 아카이브 데이터는 압축합니다.
- d. 문서 기한이 있는 아카이브
 - 스토리지 사용을 최적화하기 위해 보고서/계산서 등의 유형에 따라 아카이브된 데이터가 자동으로 만기되도록 비즈니스 정책을 정의할 수 있습니다.
- e. XML 표준을 준수하여 금융 거래 아카이브.
- f. 아카이브된 계산서, 보고서 등에 대한 웹 및 모바일 액세스.
- g. 전문(full text) 검색 사용 가능.
- h. 지정된 내부 사용자에게 정기적으로 보고서 배포
- i. 보조 장소에 프로덕션 데이터 복제, 재해 복구 지원.
- j. 고가용성을 위해 이중 데이터 센터를 통해 프로비저닝되는 안전한 싱글 테넌트 사설 인프라스트럭처 (single tenant private infrastructure).
- k. 24x7 프로덕션 환경 모니터링

위의 모든 기능은 아래 설명과 같이 IBM Content Manager OnDemand on Cloud의 필수 권한을 구입하여 사용할 수 있습니다.

1.2 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링 및 스토리지 권한에 대한 등록을 구입해야 합니다.

기본 서비스 오퍼링 권한

- 각 기본 서비스 오퍼링은 아래 설명된 대로 지정된 기간에 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 기능 설명은 고객이 원하는 워크로드에 적합한 구성을 선택하기 위한 가이드라인을 제시할 목적으로 제공되며 실제 결과는 고객마다 다를 수 있습니다.

- 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 최대 10개의 다양한 보고서 애플리케이션 정의 또는 계산서 정의의 설정이 포함됩니다. 추가 비용을 부담하여 아래의 자세한 내용과 같이 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Demand Setup 선택 권한을 추가적으로 구입하여 추가 보고서 애플리케이션 정의/계산서 유형의 설정을 언제든지 요청할 수 있습니다.
- 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 개발 및 테스트 용도로만 제공되는 개발 환경도 포함됩니다. 이 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

고객은 이 구성에서 사용할 Content Manager OnDemand Storage 권한을 반드시 추가로 구입해야 합니다.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

a. PDF 문서 로드 및 색인화:

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12시간 기간에 최대 50GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화:

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12시간 기간에 최대 900GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

c. PDF 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12시간 기간에 60,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 30GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12시간 기간에 60,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 500GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold 오퍼링은 Content Manager OnDemand Silver의 처리 용량의 2배를 제공합니다.

a. PDF 문서 로드 및 색인화:

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12시간 기간에 최대 100GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화:

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12시간 기간에 최대 1800GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

c. PDF 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12시간 기간에 120,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 60GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12시간 기간에 120,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 1TB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum 오퍼링은 Content Manager OnDemand Silver의 처리 용량의 5배를 제공합니다.

a. PDF 문서 로드 및 색인화:

고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12시간 기간에 최대 250GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

- b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화:
고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12시간 기간에 최대 4.5TB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):
고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12시간 기간에 300,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 150GB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로드 및 색인화(동시 문서 검색 포함):
고객이 클라우드의 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12시간 기간에 300,000회의 동시 문서 검색과 함께 최대 2.5TB 데이터에 대한 로드 및 색인화를 제공합니다.

1.2.4 스토리지 권한

고객은 선택한 기본 서비스 오퍼링 인스턴스와 구성할 적합한 용량의 IBM Content Manager OnDemand Storage를 구입해야 합니다.

1.3 옵션 기능

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

고객은 언제든지 On Demand 설정을 위해 보고서/계산서 또는 애플리케이션 정의를 추가로 구입할 수 있습니다. 각 요청 권한으로 최대 10개의 보고서/계산서 또는 애플리케이션 결과물 정의를 설정할 수 있습니다.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입해야 합니다. IBM Content Manager OnDemand Development Environment는 개발 및 테스트 목적으로만 사용됩니다. 이 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- 개발 환경에서는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- 개발 환경에는 내장된 보고서/계산서 정의 용량이 없습니다. 고객은 Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application 출력 정의를 구입할 수 있습니다.
- 개발 환경에는 500GB의 스토리지가 포함됩니다. 스토리지가 추가로 필요한 경우 고객은 IBM Content Manager OnDemand Storage 권한을 추가로 구입할 수 있습니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM은 정보 보안 팀을 운영하며 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책도 유지 관리합니다. IBM 직원에 대해 매년 개인정보 및 보안에 대한 교육 이수를 요구 합니다. IBM 보안 정책은 업계 실무와 IBM 비즈니스 요구사항에 따라 매년 재인증됩니다. 보안 사건은 종합적인 사건 대응 절차에 따라 처리됩니다. IBM은 제한되고 감시되는 접근 지점을 포함하여 IBM 데이터 센터에서 권한이 부여된 직원에 대한 접근 권한을 제한하도록 작성된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 방문자는 입장시 등록하며 사이트에 있는 동안 안내자가 에스코트합니다.

2.2 접근 권한 통제

IBM 인증 스텝은 중간 "게이트웨이"(gateway) 관리 호스트에 대한 이중(two-factor) 인증 방식을 사용합니다. IP차단 기능은 알려져 있는 손상된 인터넷 사이트 및 미국 통상 금지국의 사용자에게 의한 접근을 방지하기 위해 사용될 수 있습니다. 고객 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외로의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 금지됩니다.

클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크와 고객 장소 간에 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화합니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제, 애플리케이션 소프트웨어 및 방화벽 규칙에 대한 수정사항은 IBM 변경 관리 프로세스에 따라 처리됩니다. 방화벽 규칙의 변경사항은 구현하기 전에 IBM 보안 직원의 검토를 별도로 받습니다. IBM은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제3자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 모든 IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지 시스템(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지)이 사용됩니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업/복제 데이터는 전송 및 저장(at rest)을 위해 암호화됩니다.

2.4 활동 로깅

IBM은 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 처리됩니다. 조작 방지를 위해 데이터는 서명됩니다. 이상 동작을 찾기 위해 정기 분석 보고서를 통해 로그를 실시간으로 분석합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 전문가에게 문의합니다.

2.5 준수

본 클라우드 서비스는 현재 US-EU Safe Harbor 인증되지 않았습니다.

IBM은 IBM 정보 보안 정책을 준수하도록 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM은 클라우드 서비스 제공에 이용되는 특정 SoftLayer 데이터 센터 장소에 대한 매해의 SOC II 인증을 유지 관리합니다. IBM SOC II 검토는 SoftLayer 데이터 센터가 어떻게 물리적 시설을 운영하는지에 대한 보안, 가용성 및 프로세스 무결성을 감사합니다. 감사 보고서는 요청시 고객과 고객의 감사자에게 제공할 수 있습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM은 거래서류에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다.

3.1 용어 정의

- a. **가용성 크레딧** - 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 보상을 의미합니다. 가용성 크레딧은, IBM으로부터 직접 취득한 클라우드 서비스의 경우, 추후 클라우드 서비스의 청구서에 대한 크레딧의 형식으로 적용됩니다. IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우 IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 리베이트를 제공합니다.
- b. **클레임** - 계약 월 동안 서비스 레벨이 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** - 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 측정된 클라우드 서비스 기간 동안의 각 역월(calendar month)을 의미합니다.
- d. **중지 시간** - 고객에게 사용 권한이 부여된 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 이용 불가능한 기간의 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 고객이 클라우드 서비스와 함께 사용하는 콘텐츠, 설비, 애플리케이션, 또는 제3자의 소프트웨어, 하드웨어 또는 기타 기술의 문제점
 - (4) 고객이 필수 시스템 구성과 지원되는 플랫폼을 준수하지 않거나 고객 시스템 관리, 명령 또는 프로그래밍의 오류.
 - (5) 고객이 야기한 보안 위반 행위나 고객이 수행한 보안 테스트, 또는

(6) 고객이 IBM에게 제공하거나 고객을 대신한 제3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.

e. **이벤트** - 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.

3.2 가용성 크레딧

클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 클라우드 서비스의 사용에 영향을 준 것을 처음으로 인식한 시간으로부터의 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.

가용성 크레딧에 대한 클레임은 클레임이 발생한 계약 월의 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다.

a. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 중지 시간에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다.

계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월에 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 유효한 당시 현재의 정가를 기준으로 산정됩니다.

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

예제: 계약 월의 총 중지 시간 500분

계약 월 30일 동안 총 43,200분 - 중지 시간 440분 = 42,760분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200분	= 계약 월 동안 가용성 98.98%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	--

3.4 SLA에 대한 기타 정보

본 SLA는 고객 회사에 제공되며 클라우드 서비스의 사용자의 청구나 베타 서비스나 시험 서비스에 대한 클레임에는 적용되지 않습니다. SLA는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA가 적용되지 않습니다.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 아래 설명과 같이 이메일, 온라인 지원 포털을 통해 제공됩니다. 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 Handbook에 설명되어 있습니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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.	1시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 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 과금 체계

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

- 인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 테라바이트(Terabyte)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 1TB는 2의 40승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하는 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 요청(Request)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 요청은 IBM이 서비스를 수행하도록 권한을 부여한 고객의 조치입니다. 서비스에 따라서, 요청은 서면 통지 또는 전화, 이메일, 온라인을 통한 지원 요청이 될 수 있습니다. 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에 제출된 총 요청 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 On Demand 요금

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

6. 기간 및 갱신 옵션

6.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 고객은 IBM 또는 고객의 IBM 비즈니스 파트너에게 연락하여 해당 기간 동안 고객의 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있으며 그러한 상향 조정은 거래서류를 통해 확정됩니다.

6.2 기간 갱신 옵션

다음 중 클라우드 서비스 기간 갱신에 적용되는 사항이 거래서류에 명시됩니다.

6.2.1 자동 갱신

자동 갱신의 경우, 기간 만료일에서 최소 90일 이전에 고객이 서면 해지서를 제공하지 않는 한 클라우드 서비스는 거래서류에 지정된 기간(1년 또는 만료되는 기간과 동일한 기간)만큼 자동으로 갱신됩니다.

6.2.2 연속적 청구

연속적 청구의 경우, 고객은 고객의 기간이 종료된 후에도 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 지속적으로 사용 대금이 청구됩니다. 클라우드 서비스의 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 고객의 클라우드 서비스의 취소를 요청하는 서면 통지를 90일 전에 IBM이나 고객의 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 취소되는 달의 말일까지의 미지불 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

6.2.3 갱신

갱신 유형이 "종료"로 지정된 경우에는 클라우드 서비스는 기간의 종료 시 해지되며 고객의 액세스 권한도 종료됩니다. 기간 종료일 후에도 클라우드 서비스를 계속 사용하려면 고객은 새로운 등록 기간을 주문해야 합니다.

7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에 별도의 라이선스 계약서가 동반되는 경우에는 본 조항에서 제한하에 해당 라이선스 계약(들)의 조항도 적용됩니다. 조항이 상충하는 경우, 본 서비스 명세의 조항이 여하한 해당 동반되는 라이선스 계약에 우선하여 적용됩니다. 고객은 클라우드 서비스의 만료 또는 해지 시 인에이블링 소프트웨어를 제거해야 할 책임이 있습니다.

다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

AFP 뷰어:

고객은 AFP 뷰어를 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. AFP 뷰어는 고객이 사용자의 웹 브라우저에 설치하여 AFP(Advanced Function Printing) 형식의 문서를 볼 수 있는 웹 브라우저 플러그인입니다. 고객은 웹 액세스 설정이 되어있고 AFP 형식의 문서를 액세스하고 보아야 하는 사용자의 웹 브라우저에 AFP 뷰어를 설치할 수 있습니다. AFP 뷰어 플러그인 다운로드에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

8. 일반조항

8.1 외부 사용자 액세스

고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공할 수 있습니다. 외부 사용자(External User)는 고객을 대신하여 업무를 수행하거나 고객으로부터 지불받는, 고객에게 채용되지 않은 고유한 개인을 의미합니다. 고객이 채용하거나 고객으로부터 지불받지만, 그러한 관계의 범위 내에서 클라우드 서비스에 액세스하지 않는 개인은 외부 사용자가 될 수 있습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) 클라우드 서비스에 대한 외부 사용자의 오용을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 이러한 외부 사용자에게 대해 책임을 집니다.

8.2 FTP 소프트웨어

클라우드 서비스에 로드하여 색인화할 보고서, 정책 또는 기타 문서를 제출하기 위해 고객은 FTP(File Transfer Protocol) 클라이언트 소프트웨어를 사용해야 합니다. IBM은 클라우드 서비스에 로드(load)하고 색인화할 데이터를 제출하기 위해 클라우드 서비스에 연결하기 위한 연결 정보를 제공합니다.

8.3 가상사설망(VPN)

고객은 클라우드 서비스의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결을 선택할 수 있습니다. VPN에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

8.4 클라우드 서비스에 대한 웹 또는 모바일 액세스

고객은 클라우드 서비스에서 웹 및/또는 모바일 액세스가 필요한 사용자의 계정을 설정하는 특정 담당자("사용자 관리자")를 지정합니다. 고객 조직내의 사용자만 웹 또는 모바일 인터페이스를 통해 클라우드 서비스에 액세스할 수 있습니다. IBM은 웹/모바일 액세스에 대한 연결 정보를 제공합니다.

8.5 쿠키

고객은 IBM이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 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 해당 법률을 준수하여 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

8.6 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 클라우드 서비스의 혜택을 제공받는 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 IBM에 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 고객의 주문서에 기재된 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.