

IBM Fast Data for Business

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 Fast Data for Business(클라우드 서비스)는 고객의 데이터 워크로드를 유입하고 처리하고 보강하며 지속하고 아카이브하고 배포할 수 있도록 하는 싱글 테넌트 클라우드 기반 서비스입니다. 이 오퍼링은 IBM 이 데이터 워크로드에 대해 고객이 사용한 환경의 설치 및 운영 지원을 제공하는 매니지드 서비스로 제공됩니다.

1.1 에디션

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

이 오퍼링은 초당 최대 3,000 피크 이벤트, 월 최대 1TB 데이터 전송, 최대 800 계산 시간, 오브젝트 스토리지에 저장되는 최대 50TB 데이터, 데이터 스토리지 클러스터에 저장되는 최대 1TB 데이터의 워크로드를 지원합니다.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

이 오퍼링은 초당 최대 18,000 피크 이벤트, 월 최대 10TB 데이터 전송, 최대 1600 계산 시간, 오브젝트 스토리지에 저장되는 최대 200TB 데이터, 데이터 스토리지 클러스터에 저장되는 최대 5TB 데이터의 워크로드를 지원합니다.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

이 오퍼링은 초당 최대 36,000 피크 이벤트, 월 최대 100TB 데이터 전송, 최대 10,000 계산 시간, 오브젝트 스토리지에 저장되는 최대 1,000TB 데이터, 데이터 스토리지 클러스터에 저장되는 최대 14TB 데이터의 워크로드를 지원합니다.

1.2 사용량별 요금제(Pay per Use) – 추가 사용 서비스

IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Extended 또는 IBM Fast Data for Business – Enterprise 에디션에서 다음 각 추가 사용 오퍼링을 함께 사용할 수 있습니다. 이들은 Pay per Use 오퍼링이며 해당 에디션에서 제공한 월 할당량을 초과하는 경우에 과금됩니다.

- a. **IBM Fast Data for Business – Data Movement – Additional Usage**
이 오퍼링은 추가적인 데이터 이동 사용량(GB)을 제공합니다.
- b. **IBM Fast Data for Business – Transaction Volume – Additional Usage**
이 오퍼링은 추가 처리된 하나의 TEPS(Thousand Events Per Second)를 제공합니다.
- c. **IBM Fast Data for Business – Compute Workload – Additional Usage**
이 오퍼링은 추가 계산 워크로드 사용량(시간)을 제공합니다.
- d. **IBM Fast Data for Business – Object-based Storage – Additional Usage**
이 오퍼링은 추가 오브젝트 기반 스토리지 사용량(TB)을 제공합니다.
- e. **IBM Fast Data for Business – Database Storage – Additional Usage**
이 오퍼링은 추가 데이터베이스 스토리지 사용량(GB)을 제공합니다.

1.3 설치(Setup) 서비스

1.3.1 IBM Fast Data for Business

이 오퍼링에는 고객의 Fast Data for Business 클라우드 인스턴스를 설치(setup)하기 위한 300 시간의 원격 제공 전문 서비스가 포함됩니다.

1.4 원격 제공 서비스

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Services

이 오퍼링은 고객의 Fast Data for Business 클라우드 인스턴스를 사용자 정의하고 확장하기 위한 원격 제공 전문 서비스를 제공합니다.

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)를 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=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

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 합리적으로 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 컨텐츠나 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.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일로 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

5.1 청구 체계

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

- 인게이지먼트(Engagement)는 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 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.
- TEPS(Thousand Events Per Second)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 이벤트는 클라우드 서비스에서 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생을 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류(Transaction Document)에 명시된 산정 기간 동안 발생하는 초당 이벤트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 시간(Hour)은 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스를 사용한 총 전체 시간 또는 일부 시간을 포괄할 수 있는 충분한 시간 권한을 취득해야 합니다.
- 기가바이트(Gigabyte)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서 또는

거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- 테라바이트(Terabyte)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

일시불 설치 요금은 주문된 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

5.3 사용량별 요금제(Pay per Use)

사용량별 요금은 거래서류에 지정된 비율로 산정되며, 당해 사용분의 다음 달에 청구됩니다.

5.4 원격 서비스 요금

원격 서비스 요금은 해당 원격 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구되며 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

5.5 청구 주기

IBM 은 선택한 청구 주기에 따라 지불해야 하는 대금을 청구 주기의 기간이 시작될 때 고객에게 청구하며 단, 추가 요금과 후불로 청구되는 사용 유형의 요금은 제외됩니다.

5.6 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM 의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM 의 요청이 있는 경우 그러한 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한의 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 비율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM 이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2 년 간 효력이 유지됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 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 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 조항

7.1 일반조건

고객은 IBM 이 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 제 3 자 서비스 사용

해당하는 경우, 클라우드 서비스 애플리케이션 계층 및 고객의 데이터와 콘텐츠는 IBM 이 관리하지 않는 제 3 자 클라우드 서비스 인프라스트럭처 및 플랫폼에서 호스팅될 수 있습니다. 클라우드 서비스

인프라스트럭처, 클라우드 서비스 플랫폼의 특정 부분 및 관련 서비스(데이터 센터, 서버, 스토리지 및 네트워크, 애플리케이션 및 데이터 백업, 방화벽 및 위협 감지, 애플리케이션 배치, 모니터링 및 운영용 API 포함)(이하 통칭 "제 3 자 클라우드 플랫폼 서비스")는 제 3 자 공급자에 의해 호스팅되고 관리됩니다. 따라서 이 클라우드 서비스가 제공된 근거가 되는 본 서비스 명세 또는 기본 서비스 계약(예: 클라우드 서비스 계약)(이하 "기본 계약")의 내용에도 불구하고, 다음이 적용됩니다.

- a. 기본 계약 또는 클라우드 서비스 관련 조항에서 데이터 보안 및 데이터 보호와 관련된 IBM의 책임사항은 제 3의 클라우드 플랫폼 서비스 또는 제 3의 클라우드 플랫폼 서비스에 기반한 클라우드 서비스에는 적용되지 않습니다. 클라우드 서비스는 PHI(Protected Health Information) 또는 유럽 연합(European Union)에 거주하는 개인의 개인 정보를 전송하거나 저장하거나 처리할 목적으로 사용될 수 없습니다.
- b. 제 3 자 클라우드 플랫폼 서비스의 공급자가 해당 서비스나 해당 서비스에 대한 IBM 또는 고객의 액세스 권한을 철회하거나 해지하였다고 IBM에 통지하는 경우 IBM은 고객에게 해지 통지를 제공하여 제 3 자 공급자의 해지 효력 발효일 후 즉시 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다.
- c. IBM은 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증이나 조건을 제공하지 않으며 제 3 자 클라우드 플랫폼 서비스 또는 제 3 자 클라우드 플랫폼 서비스를 기반으로 하는 클라우드 서비스와 관련하여 고객에 대해 책임이 없습니다.
- d. 고객은 (a) 고객의 클라우드 서비스 사용; (b) 본 서비스 명세, 기본 계약에 대한 고객의 위반이나 관련 법령의 위반; (c) 고객의 콘텐츠 또는 고객의 콘텐츠에 대한 사용, 개발, 설계, 생산, 광고 또는 마케팅에 따른 제 3 자 권리의 침해 또는 남용 주장과 관련된 클레임을 포함하여, 고객의 콘텐츠 또는 기타 애플리케이션, 콘텐츠 또는 프로세스와 고객 콘텐츠의 결합 형태 또는 (d) IBM과 고객의 분쟁과 관련하여 제 3의 클라우드 플랫폼 서비스 공급자가 IBM에 대해 제기한 배상 청구로 인해 발생한 클레임, 손해, 손실, 책임, 비용 및 경비(합리적인 변호사 보수비 포함)에 대해, IBM을 면책하고 변호하며 IBM에게 손해가 없도록 보호한다는 데 동의합니다.

7.3 현상태(As Is) 보증 및 책임

IBM 및 그 계열사는 클라우드 서비스로부터 또는 클라우드 서비스를 통해 얻은 출력물이나 결과의 정확성, 적합성 또는 완전성에 대한 명시적이거나 묵시적인 어떠한 종류의 보증도 제공하지 않습니다. 모든 자료는 자료의 사용을 통해 얻을 수 있는 결과와 관련하여 상품성, 특정 목적 또는 사용에의 적합성에 대한 보증을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 일체의 보증 없이 "현 상태대로" 고객에게 제공됩니다.

IBM 및 그 계열사는 클라우드 서비스로부터나 클라우드 서비스를 통해 얻은 출력물이나 결과 또는 클라우드 서비스에 따른 고객의 사용이나 조치에서 얻은 출력물이나 결과의 오류 또는 누락으로 인한 직접 손해, 간접 손해, 특별 손해 또는 결과적 손해에 대해 그러한 손해의 발생 가능성을 통지받은 경우에도 어떠한 책임도 지지 않습니다.