

## IBM 클라우드 서비스 명세

## IBM Workload Automation (SaaS)

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

## 1. 클라우드 서비스 명세

아래 1.1 항은 클라우드 서비스를 사용하기 위해 귀하가 반드시 주문해야 하는 기본 옵션입니다. 귀하가 주문한 옵션은 주문서에 명시됩니다. 본 클라우드 서비스의 목적상, 주문서는 IBM 이 귀하에게 제공하는 견적서 및 클라우드 서비스의 시작일과 종료일을 명시하여 클라우드 서비스가 프로비저닝되었음을 확인하기 위해 IBM 이 제공하는 라이선스 증서로 구성됩니다.

### 1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS)은 고객이 비즈니스 프로세스를 자동화된 워크플로우를 정의하는 세부적 레벨까지 한 번에 모델화하여 관리자 없이도 실행시킬 수 있고 이후에도 필요할 때마다 워크플로우를 실행할 수 있는 서비스 관리 솔루션입니다. 사용자 개입의 필요성 감소를 통해 수많은 실행 프로세스에 대해 효율적인 실행과 높은 수준의 거버넌스를 얻을 수 있습니다. 개별 프로세스 실행 요소를 작업이라고 합니다. 이는 시스템 또는 애플리케이션에서 수행되는 활동을 설명합니다. IBM Workload Automation (SaaS)에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업을 플로우에 결합시키고 임의의 플로우 위치에 조건을 연결합니다.
- 특정 순간에 작업이 실행되도록 자동화합니다. 그리고
- 작업 및 플로우를 모니터링 및 조작이 가능한 요약된 보기를 통해 표시합니다.

## 2. 보안 설명

IBM 은 본 조항에서 기술한 규칙과 절차를 구현하고 유지합니다.

### 2.1 보안 정책

IBM 은 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM 은 IBM 데이터 센터를 지원하는 전세계 개인 사용자에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 실시하도록 요청하며 정보 보안을 담당하는 보안 팀을 운영합니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

### 2.2 접근 권한 통제

클라이언트 데이터에는 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근할 수 있습니다. IBM 지원 스태프는 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 내외부로의 데이터 전송은 모두 기록됩니다.

### 2.3 서비스 무결성 & 가용성

운영 체제 자원과 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경도 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 IBM 보안 스태프는 변경사항을 구현하기 전에 별도로 검토합니다. IBM 은 데이터 센터 자원을 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제 3 자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결합니다. IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입 방지) 시스템이 배치됩니다. 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 로깅 활동을 수행하도록 구성되는 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 감시합니다. 운영 스태프에게 이상 동작을 경보로 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 스페셜리스트에게 문의합니다.

## 2.5 물리적 보안

IBM 은 데이터 센터 자원에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 물리적 보안 기준을 적용합니다. IBM 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 입장한 후 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 IBM 비즈니스 요건을 준수하기 위해 보안 및 개인 정보 보호 관련 활동을 검토합니다. IBM 은 정기적인 평가와 감사를 통해 정보 보안 정책을 준수하는지 여부를 확인합니다. IBM 직원과 공급업체 직원을 대상으로 보안 인식 교육을 매년 실시합니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 매년 직원에게 숙지시킵니다.

## 3. 서비스 레벨 협약

IBM 은 클라우드 서비스를 제공한 후 클라우드 서비스에 대한 다음 서비스 레벨 협약("SLA")을 제공합니다.

### 3.1 용어 정의

**허가된 담당자** - IBM 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.

**가용성 크레딧** - 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.

**클레임** - 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.

**계약 월** - 해당 월의 1 일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월의 말일 11:59 PM(미 동부시)까지, 서비스 기간 동안의 각 월을 의미합니다.

**고객** - IBM 으로부터 직접 서비스를 신청하는 법인으로서, 클레임 제출 시 서비스 사용에 대한 권리를 보유하며 IBM 과의 서비스 계약에 따른 대금 지급 의무를 포함하여 어떠한 중대한 의무도 불이행의 상태가 아니어야 합니다.

**중지 시간** - 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스의 모든 부분을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 명확하게 하자면, 해당 권한을 가진 임의의 사용자가 서비스의 일부라도 사용할 수 있는 경우에는 "중지 시간"이 아닙니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.

- 계획된 시스템 중지 시간
- 불가항력.
- 고객 또는 제 3 자 애플리케이션, 통합, 설비 또는 데이터와 관련한 문제.
- 고객, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
- 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우

- 고객이나 고객을 대신한 제 3 자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.

**이벤트** - 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

**불가항력** - IBM 이 합리적으로 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.

**계획된 시스템 중지 시간** - 릴리스, 패치 또는 긴급 수정이 적용되는 경우를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 서비스 유지보수 또는 시스템 업데이트를 목적으로 스케줄에 따라 서비스의 가동이 중단되는 것을 의미합니다.

**서비스 레벨** - 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

**서비스** - 본 서비스 명세의 1 페이지에서 명시한 바와 같이 본 SLA 가 적용되는 IBM Workload Automation (SaaS) 프로덕션 인스턴스를 의미합니다. 본 SLA 는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.

### 3.2 가용성 크레딧

클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면, 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라, IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 서비스에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대해 필요한 모든 세부 정보(이벤트가 최초로 발생한 시간 등)를 제출하고 IBM 을 지원하여 심각도 1 지원 티켓에 필요한 수준으로 이벤트를 진단하고 해결합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 그러한 티켓을 로그해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 영업일 3 일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.

IBM 은 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 측정합니다. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표에 따라 각 계약 월 동안의 총 가용성에 대해 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

번들 서비스(패키지화되어 단일 포괄 가격으로 함께 판매되는 개별 서비스)의 경우, 가용성 크레딧은 각 개별 서비스의 월간 등록 사용료가 아닌, 번들 서비스에 대한 단일 포괄 월간 가격을 기준으로 산출됩니다. 귀하는 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 서비스와 관련된 배상 청구만을 제출할 수 있으며 IBM 은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 서비스에 대한 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임은 없습니다.

어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

IBM 은 IBM 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.

본 SLA 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

### 3.3 서비스 레벨

계약 월 동안 서비스 가용성

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

"가용성" 백분율은 (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 월 동안 총 중지 시간 432 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 432 분 중지 시간 = 42,768 분 <hr/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 99%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	----------------------------------

### 3.4 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 교육, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 인스턴스.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임
- 클라이언트 시스템 또는 제 3 자가 제공하는 시스템에서 실행 중인 서비스, 프로그램, 인에이블링 소프트웨어 또는 에이전트.
- 지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.

## 4. 권한, 대금 청구, 기간 및 지원 정보

### 4.1 사용 체계

클라우드 서비스 오퍼링은 다음 체계에 따라 판매됩니다.

- 작업(Job)은 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 작업은 클라우드 서비스에서 더 이상 분할될 수 없는 오브젝트로서 모든 하위 프로세스가 포함된 컴퓨팅 프로세스를 의미합니다. 고객의 주문서에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하는 작업 총 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 4.2 대금 및 청구

#### 4.2.1 청구 옵션

클라우드 서비스 오퍼링에 대해 지불하는 대금은 다음과 같이 주문서에 명시됩니다.

- a. 전체 약정금 선불
- b. 매월(후불)
- c. 매분기(선불)
- d. 매년(선불)

선택한 청구 옵션은 주문서에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 월간 또는 연간 서비스 요금과 일년 내의 청구 주기 횟수 및 초과분 요금에 따릅니다.

#### 4.2.2 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.

#### 4.2.3 초과분

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

### 4.3 기간 및 갱신 옵션

#### 4.3.1 기간

클라우드 서비스의 기간은 귀하가 주문서에 지정된 클라우드 서비스 부분에 대해 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜, 기간 갱신 여부 또는 기간 갱신 방법은 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. 귀하는 IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너와의 계약을 통해 해당 기간 동안 클라우드 서비스의 사용 레벨을 상향 조정할 수 있습니다. 관련 변경사항은 주문서에 명시됩니다.

#### 4.3.2 클라우드 서비스 기간 갱신 옵션

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

##### a. 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 주문서의 라이선스 증서에 명시된 최초 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

##### b. 연속적 청구

주문서에서 연속적 청구로 명시한 경우 귀하는 계속해서 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 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.

##### c. 직접 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.

### 4.4 기술 지원

등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

**전화, 이메일 지원 & SaaS 지원 포털 운영 시간은 다음과 같습니다.**

월요일 - 금요일(공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

지원 핫라인: 1-855-221-1166(미국)

이메일: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**업무 시간 외 & 시스템 다운 지원:**

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 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.	1 시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 5. Safe Harbor

IBM은 클라우드 서비스에 대한 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks 준수 여부에 대해서는 현재 결정한 바 없습니다.

## 6. 인에이블링 코드

인에이블링 소프트웨어란 클라우드 서비스에 대한 액세스와 사용을 돕기 위해 IBM 또는 제 3자가 클라우드 서비스의 일부로 고객에게 제공한 모든 프로그램과 관련 자료를 의미합니다. 본 클라우드 서비스 오퍼링에는 IBM이 제공한 IBM Workload Automation Dynamic Agent 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다. 인에이블링 소프트웨어를 다운로드하거나 설치하는 경우 고객은 클라우드 서비스 액세스 및 사용 지원을 제외한 다른 어떤 목적으로도 인에이블링 소프트웨어를 사용하지 않는다는 데 동의합니다.

## 7. 추가 정보

### 7.1 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

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