

IBM 클라우드 서비스 명세

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

1. 클라우드 서비스

기본 오퍼링과 선택적 기능을 포함한 클라우드 서비스 오퍼링은 주문서에서 선택한 사항에 따라 아래에 설명되어 있습니다. 주문서는 제공된 견적서와 클라우드 서비스의 시작일과 기간 및 청구서 작성을 시작하는 시점을 명시한 귀하가 수령할 라이선스 증서로 구성됩니다.

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

표준 사용자는 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- Intelligent Operations Center(IOC) 콘솔 - 사용자가 이벤트, 이벤트 상태, 지리 정보(GIS 서비스에 통합해야 하며 IBM 클라우드 서비스에서는 제공하지 않음)를 보고 시대적 경향 분석, 자원 배치 최적화, 사용자가 선택한 핵심성과지표(KPI)에 관한 보고서를 볼 수 있는 메인 인터페이스.
- 사용자가 이벤트의 시간과 위치에 따른 분석 결과 또는 지도상에서 IBM 클라우드 서비스가 처리한 기타 데이터를 구성하고 볼 수 있는 기능.
- 사용자가 IBM 클라우드 서비스에서 처리한 데이터에 따라 이벤트를 중지할 수 있는 기능.
- 사용자가 IOC 콘솔에서 캡처한 이벤트 또는 데이터에 관한 보고서를 볼 수 있는 기능.
- 긴급 대응 이벤트를 위해 사용자가 사용자 정의할 수 있는 SOP(Standard Operating Procedure) 템플릿을 제공하는 기능.
- 사용자가 이벤트, KPI 임계값 또는 보고서에 정의된 조건에 대한 표준 응답을 자동화할 수 있도록 SOP(Standard Operating Procedures)를 실행하는 기능.
- 사용자에게 도시의 모든 이벤트에 대한 간단한 요약を提供하는 기능.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

프리미엄 사용자는 상기한 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 의 모든 기능에 대한 액세스 권한을 가지면서 다음 추가 기능에 대한 액세스 권한도 있습니다.

- 사용자가 KPI 및 보고서를 작성하고 수정할 수 있는 기능.
- 사용자가 긴급 대응을 위한 템플릿을 포함하여 SOP(Standard Operating Procedures)를 작성하고 수정할 수 있는 기능.
- 사용자가 관리 인터페이스를 통해 IBM 클라우드 서비스를 관리할 수 있는 기능.
- 사용자가 통합 API 를 통해 귀하의 시스템 또는 제 3 자의 시스템에서 데이터를 가져올 수 있는 기능.
- 사용자가 도시 이벤트의 시간과 위치를 기반으로 상관 관계를 식별하는 분석을 구성할 수 있는 기능.
- 사용자가 시민 협업 포털(아래 정의 참조)에서 인터페이스를 정의하여 관리하고 보고서를 구성할 수 있는 기능.
- 사용자가 서비스 요청을 제출하여 시스템에 사용자를 추가하고 사용자 구성을 변경하고 사용자 인터페이스에 새 화면을 추가할 수 있는 기능.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

컨슈머 사용자는 IBM 클라우드 서비스에 대한 외부, 공용 액세스가 허용되는 특수 인터페이스인 시민 협업 포털을 사용할 수 있습니다. 컨슈머 사용자는 서비스 요청을 제출하고, 그들의 요청 상태를 보고, 도시 협업 포털을 통해 보고서를 볼 수 있는 권한을 가집니다. 컨슈머 사용자는 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud 또는 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud 기능에 대한 액세스 권한이 없습니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM은 IBM 직원에게 공개하여 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책을 유지 관리합니다. IBM은 IBM 데이터 센터를 지원하는 전세계 개인 직원에게 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 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 스텝은 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. IBM IOC 데이터 센터 내부에서는 WIFI 사용이 없습니다. 액세스 제어 로그를 정기적으로 감사합니다. 해지 및 고용 변경 절차가 사용되며 해당 절차에는 자산의 반환 및 액세스 권한 취소가 포함됩니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제 자원(OSR)과 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. 방화벽 규칙의 변경은 변경 관리 프로세스에 따라 수행되며 IBM 보안 직원(또는 그에 준하는)은 변경사항을 구현하기 전에 별도로 검토합니다. IBM 직원(또는 그에 준하는)은 IBM 데이터 센터 자원을 24x7 모니터링합니다. 허가된 관리자와 제 3자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. IBM 데이터 센터에는 악성 소프트웨어 감지(안티바이러스, 침입 감지, 취약성 스캐닝 및 침입방지) 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

시스템, 애플리케이션, 데이터 저장소, 미들웨어 및 네트워크 인프라스트럭처 디바이스에서 기술적으로 가능한 경우 IBM 팀은 관련 활동의 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 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 경보로 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 스페셜리스트에게 문의합니다.

2.5 물리적 보안

IBM은 데이터 센터 자원에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. IBM 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식을 통한 통제와 감시 카메라를 통한 모니터링이 적용되는 제한적인 접근 지정만 제공됩니다. 데이터 센터에 대한 접근은 접근 권한이 승인된 직원(또는 그에 준하는)만 가능합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)은 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. 화재, 홍수, 지진, 폭발, 폭동, 기타 형태의 자연 재해 및 인재에 대한 물리적 보안이 적용됩니다. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다. 장비의 입고와 철거는 기록됩니다.

2.6 준수

IBM 프로덕션 데이터 센터는 산업 표준 감사 SAS 70 Type II(현재 SSAE 16)이나 그와 동등한 유형을 매년 수행합니다. IBM 팀은 IBM 비즈니스 활동을 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 직원을 대상으로 보안 인식 교육을 매년 실시합니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 직원에게 숙지시킵니다.

3. 서비스 레벨 목표(SLO)

클라우드 서비스의 SLO 는 다음과 같습니다.

- 정기적으로 스케줄된 유지보수 창을 제외하고 99.5%의 가용성.
- 웹 페이지 활동 중을 표시하는 최대 5 초의 응답 시간.

SLO 는 목표치이며 보증사항은 아닙니다. SLO 가 달성되지 못하더라도 환불, 크레딧 또는 기타 구제책이 제공되지는 않습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 과금 체계

IBM 클라우드 서비스는 주문서에 지정된 바와 같이 다음 과금 체계에 따라 판매됩니다.

- a. 동시 사용자(Concurrent User)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 클라우드 서비스에 액세스하는 개인입니다. 클라우드 서비스에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 관계 없이 해당 개인을 한 명의 동시 사용자로 계산합니다. 귀하는 주문서의 라이선스 증서에 명시된 측정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 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.

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 오퍼링을 완전히 프로비저닝하기 전에는 클라우드 서비스 기간과 대금 청구가 개시되지 않습니다. 프로비저닝이란 최종 사용자가 클라우드 서비스에 액세스하기 전에 데이터 로드와 구성을 완료하는 것을 의미합니다. 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 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

기술 지원은 클라우드 서비스 기간 동안 클라우드 서비스와 인에이블링 소프트웨어에 대해 제공됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다. 기술 지원을 이용할 수 있는 경우 IBM 은 다음을 제공합니다.

- a. IBM 은 코드 관련 기능 사고 조사를 비롯하여 귀하의 일반적인 사용 방법과 관련된 질문에 대한 지원을 제공합니다.
- b. IBM 은 귀하의 IBM 지원 센터의 정상 업무 시간(고지된 업무 교대 시간) 동안 웹 기반 지원 포털을 통해 귀하의 전자적 문제점 보고와 지원을 제공합니다. (이러한 지원은 귀하의 최종 사용자에게는 해당하지 않습니다.) IBM 은 Severity 1 인 문제점에 대해서는 언제나 24 시간의 지원을 제공합니다.
- c. IBM 은 귀하가 문제점 원인을 분리하는데 있어 지원하기 위해 귀하 시스템에 대한 원격 액세스를 요청할 수 있습니다. 귀하의 허가에 따라 IBM 이 원격으로 시스템에 액세스하더라도 귀하는 시스템과 이에 포함된 모든 데이터를 적절히 보호할 책임이 있습니다.

다음 지원은 기술 지원에 포함되지 않습니다. 1) 애플리케이션의 설계 및 개발 2) 지정된 운영 환경이 아닌 다른 운영 환경에서 클라우드 서비스의 사용 또는 3) 본 서비스 명세에 따른 IBM 의 책임이 아닌 제품 및 서비스로 인해 발생한 고장.

7. 인에이블링(Enabling) 소프트웨어

본 클라우드 서비스 오퍼링에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되어 있을 수 있습니다. 귀하는 문서에서 설명한 방법으로 클라우드 서비스 기간에 클라우드 서비스 이용과 관련해만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함되어 있으면 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성하고 본 권한에 따라 2 차적 저작물을 사용할 수 있는 권리가 귀하에게 추가로 부여됩니다. 인에이블링 소프트웨어는 서비스 레벨 협약서(Service Level Commitment)에 의거하여 클라우드 서비스의 구성요소로써, "현상태대로(AS IS)" 제공됩니다.

8. Safe Harbor 준수

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

9. 추가 정보

9.1 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 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 관련 법률을 준수하면서, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

9.2 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.