

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

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(이는 GIS 서비스에 대한 통합을 필요로 하며, IBM 클라우드 서비스에서는 제공하지 않음)를 조회하고 과거 트렌드 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.
- 사용자가 이벤트, KPI 기준값(threshold) 또는 보고서에 정의된 조건에 대한 표준 응답을 자동화할 수 있도록 표준처리절차(SOP)를 실행하는 기능.
- 사용자에게 도시의 모든 이벤트에 대한 간단한 요약을 제공하는 기능.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

모바일 사용자는 다음 예외사항을 제외하고는 Standard User 의 기능에 대한 액세스 권한이 없습니다.

- 모바일 사용자는 읽기 전용 권한으로 Intelligent Operations Center 콘솔에 액세스할 수 있습니다. 단, Standard Operating Procedures 에 대한 다음 읽기/쓰기 액세스 권한이 있는 경우는 제외합니다.
 - 모바일 사용자는 Intelligent Operations Center 콘솔을 사용하여 SOP(Standard Operating Procedure) 단계를 시작하거나 중지하거나 건너뛸 수 있으며 활성화된 Standard Operating Procedure 의 단계에 주석이나 참조를 추가할 수 있습니다.
- 모바일 사용자는, 기본 모바일 애플리케이션과 같이 IBM 제공 또는 제 3 자 제공 대체 인터페이스를 통해 Intelligent Operations Center 프로그래밍 안내서에 정의된 API(Application Programming Interfaces)에 액세스할 수 있습니다.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- 컨슈머 사용자는 서비스 요청을 제출하고 그들의 요청 상태를 볼 수 있는 권한을 가집니다.
- 컨슈머 사용자는 Standard User 의 기능에 대한 액세스 권한이 없습니다.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- 고객은 Managed Object on Cloud 취득을 위한 선행 조건으로 최소 하나의 Standard User 를 반드시 취득해야 합니다.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object 를 통해 시스템에서 데이터를 유입할 수 있고 선택적으로, 프로그램에서 개별적으로 식별된 실재 오브젝트에 대한 조치를 수행할 수 있습니다.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud 에서 특정 고객에 대해 적용하는 실재 오브젝트 유형은 거래서류에서 "관리 대상 오브젝트(Managed Object)"로 명시합니다.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud 는 non-Managed Object 데이터 소스를 추적할 수 있으며 이에는 별도의 요금이 부과되지 않습니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

2.1 규제 대상인 콘텐츠

이 클라우드 서비스는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, 클라우드 서비스가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

2.2 데이터 수집

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 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 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

3. 서비스 레벨 목표(SLO)

본 클라우드 서비스의 SLO(service level objectives)는 다음과 같습니다.

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

Service Level Objectives(SLO)는 목표치이며 고객에 대한 보증사항은 아닙니다. IBM 이 SLO 를 달성하지 못하더라도 고객에게 환불, 크레딧 또는 기타 구제책이 제공되지는 않습니다.

4. 기술 지원

Client Success Portal(<https://support.ibmcloud.com>)을 통해 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook 을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 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
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- a. **동시 사용자(Concurrent User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 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. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 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.
- b. **승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **적격 참여자(Eligible Participant)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 클라우드 서비스에서 관리하거나 추적하는 서비스 제공 프로그램에 참여할 수 있는 각 개인이나 법인을 적격 참여자라고 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스 내에서 관리되거나 추적된 모든 적격 참여자들을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **자산(Item)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 항목은 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다. 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스의 사용과 관련된 모든 각 항목을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
클라우드 서비스에서 항목이란 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 고유한 유형의 각 관리 대상 오브젝트입니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 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. 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.