

# IBM API Management on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 허가된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류로 제공됩니다.

## 1. 클라우드 서비스

IBM API Management on Cloud 는 고객 조직 소유의 비즈니스 자산에 용이하게 액세스하도록 사용할 수 있는 "웹 API"를 사용자가 정의하여 노출할 수 있는 멀티 테넌트 클라우드 기반 서비스입니다.

본 오피어링은 다음이 가능한 엔드 투 엔드 솔루션을 제공합니다.

- API 의 정의
- 요청을 수행할 수 있는 런타임 플랫폼에 해당 API 배치.
- 플랫폼의 일부로 제공된 Developer Portal 에 해당 API 에 대한 정보 및 문서 게재.
- API 호출 시 사용하는 보안 토큰 생성을 포함하여, 해당 API 를 사용하고자 하는 애플리케이션 개발자의 셀프 서비스 온보딩.

### 1.1 특징

IBM API Management on Cloud 의 사용은 고객이 취득한 IBM SaaS 의 특정 권한에 따라 사용이 가능한 4 가지 변수를 기준으로 결정됩니다.

#### a. IBM API Management on Cloud API Calls

이 서비스는 월별 API 호출 수(백만 단위)에 따라 측정되며 애플리케이션 개발자가 고객의 API 에 대해 작성하는 API 호출 요청 볼륨을 계산합니다.

#### b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers

이 서비스는 클라우드 서비스를 사용하는 애플리케이션 개발자 수에 따라 측정됩니다. 특히, 고객의 API 를 사용하기 위해 클라우드 서비스에 애플리케이션 개발자로 등록된 개별 사용자 수를 기준으로 합니다.

### 1.2 추가 옵션 기능

#### a. IBM API Management on Cloud Storage – Optional

선택적 기능인 "본문 로깅(body logging)"을 사용하고자 하는 고객의 경우, 이 클라우드 서비스는 요청에 대한 정보를 저장하기 위해 할당할 데이터 스토리지 용량을 고객에게 제공합니다. 요청 본문 데이터 로깅을 위한 분석 스토리지의 크기는 기가바이트(GB) 단위로 측정됩니다.

#### b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Optional

선택적 기능인 "고급 포털 개발자(advanced portal developers)"를 사용하고자 하는 고객의 경우, 이 클라우드 서비스를 통해 고객의 애플리케이션 개발자에게 필요한 사용자 정의된 개발자 포털을 구축(build)할 수 있습니다.

## 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 조항에서 제공한 추가 조항을 준수합니다. IBM 데이터 보안 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

## 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 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인식한 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 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧가 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 계약 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.95%	2%
<99%	5%
< 95%	10%

\* 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. IBM 은 고객이 직접 사용할 수 있는 리베이트를 제공합니다.

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.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	------------------------------------

## 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 [IBM Software as a Service Support Handbook](#) 을 이용할 수 있게 합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

## 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 5.1 과금 체계

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

- a. **MSC(Million Server Call)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 서버 호출은 하나의 엔티티 ID의 추적 방문자에 의해 시작된 태그로 지정된 이벤트의 결과로 클라우드 서비스에 전달되어 처리된 데이터입니다. 서로 다른 엔티티 ID에서 처리된 하나의 서버 호출은 각각의 고유 엔티티 ID에 대한 고유 서버 호출로 계산됩니다. 하나의 엔티티 ID는 하나 이상의 고객 웹 사이트에서 처리된 데이터가 포함되어 있는 클라우드 서비스의 데이터에 대한 액세스 권한을 구분하거나 제어합니다. 각 MSC 권한은 1 MSC(Million Server Calls)를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 처리된 서버 호출 수를 포괄할 수 있는 충분한 MSC 권한을 취득해야 합니다.
- b. **허가된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 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 허가된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **기가바이트(Gigabyte)** - 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 기가바이트는 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하는 총 기가바이트 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 추가 요금

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

## 5.4 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 증서에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 6. 추가 정보

### 6.1 개인정보 보호 주의사항 및 정책

고객은 (i) 고객의 웹 사이트 이용 약관 및 개인정보 보호정책에 관한 명확하고 눈에 잘 띄는 링크(IBM(<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>)) 및 고객의 정보 수집과 정보 이용 규정 관련 링크 포함)를 제공하고 (ii) 고객을 대신하여 IBM 이 방문자의 컴퓨터에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치한다는 알림을 관련 기술의 목적 및 용도에 대한 설명과 함께 제공하며 (iii) 법률에서 요구하는 경우, 고객이나 고객을 대신하는 IBM 이 웹 사이트 방문자의 디바이스에 쿠키와 clear gifs/웹 비콘을 배치하기 전에 웹 사이트 방문자의 동의를 획득할 것에 동의합니다.

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(직원과 계약직 직원)로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 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 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

### 6.2 개인 건강 정보

클라우드 서비스는 HIPAA 를 준수하도록 설계되지 않으며 개인 건강 정보를 전송하거나 저장할 목적으로는 사용될 수 없습니다.

### 6.3 클라우드 서비스 사용자 프로파일 정보

고객의 클라우드 서비스 사용과 관련하여 고객은 (i) 클라우드 서비스 사용자가 자신의 이름, 직위, 회사명 및 사진을 프로파일(이하 "프로파일")에 게시할 수 있고 이러한 프로파일을 다른 클라우드 서비스 사용자가 볼 수 있으며 (ii) 언제든지 고객이 클라우드 서비스 사용자 프로파일이 수정되거나 클라우드 서비스에서 삭제되도록 요청하면 프로파일이 수정되거나 삭제되지만 프로파일을 삭제한 경우 클라우드 서비스에 액세스하지 못할 수도 있다는 것을 인정하고 동의합니다.

### 6.4 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 링크

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

### 6.5 제 3 자 서비스 공급자

본 계약의 다른 조항에도 불구하고, 고객은 Developer Portal 을 통해 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 제 3 자 법인에게 부여할 수 있습니다. 해당 제 3 자는 고객이 공개한 API 에 액세스할 수 있으며 허가된 비즈니스 기능을 수행하기 위해 런타임에 해당 API 를 호출할 수 있습니다. IBM 은 해당 제 3 자의 API 사용에 대해 책임을 지지 않습니다.