

IBM 클라우드 서비스 명세

Watson Analytics

다음은 주문자용 서비스 명세입니다.

1. 클라우드 서비스

클라우드 서비스 오퍼링은 아래 설명되어 있으며 그 일부는 선택되어 권한이 부여된 오퍼링의 주문서에 명시되어 있습니다. 주문서는 제공된 견적서와 클라우드 서비스의 시작일과 기간을 명시한 라이선스 증서로 구성됩니다. 청구서 작성은 클라우드 서비스를 프로비저닝한 후에 시작합니다.

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics 는 클라우드 기반으로 통합된 분석 경험을 제공하고 비즈니스에 영향을 주는 요인에 중점을 두도록 사용자를 지원합니다. 본 IBM 클라우드 서비스는 데이터 액세스와 예측 분석 단계를 자동화함으로써 숨은 패턴과 관계를 식별하고 설명하여 발생된 사안에 대한 이해도를 높입니다.

클라우드 서비스 오퍼링에는 다음 기능이 포함됩니다.

- Engaging User Experience - 사용자가 데이터를 이해하고 상호작용할 수 있는 형식으로 데이터 및 인사이트 제공.
- Data Discovery - 데이터를 시각적으로 탐색하고 상호작용하여 패턴을 찾아내고 인사이트 도출.
- Guided Analytic Discovery - 통계적인 상관 및 핵심 동인 분석을 자동으로 수행하는 내장 예측 분석 기능.
- Natural Language Dialogue - 익숙한 비즈니스 용어를 사용하는 키워드 중심 영어 인터페이스를 통한 데이터 상호작용.
- Mobile First - 지속적인 분석을 위한 태블릿 디바이스 최적화.
- Data Access - 데이터에 자동으로 액세스한 후 분석에 필요한 데이터의 준비 상태를 고유한 방법으로 스코어링하고 결과를 손상시킬 수 있는 잠재적인 데이터 문제 파악.

1.2 Freemium 등급 액세스

클라우드 서비스를 통해 사용자는 다음 사용 제한사항에 따라 서비스에 무료("Freemium 등급")로 액세스할 수 있습니다.

- 단일 사용자 환경
- 100,000 행 및 50 열 미만의 개별 .xls, xlsx 또는 .csv 파일을 로드하고 분석합니다.
- 총 500MB 스토리지(스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일과 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- PDF 형식으로만 오브젝트를 내보냅니다.

이러한 제한 범위를 넘어서 사용하고자 하는 고객은 Watson Analytics Personal Edition 에 등록해야 합니다.

1.3 IBM Watson Analytics Personal Edition

IBM Watson Analytics Personal Edition 은 다음 기능이 포함된 단일 사용자 환경입니다.

- 1,000,000 행 및 256 열 이하의 .xls, xlsx 또는 csv 파일을 로드합니다.
- 총 2GB 스토리지(데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- PPT 파일 형식으로 내보냅니다.

2. 보안 설명

2.1 보안 정책

IBM은 정보 보안 팀을 운영하며 IBM 직원에게 통지하는 개인 정보 보호 및 보안 정책도 유지 관리합니다. IBM은 IBM 데이터 센터를 지원하는 직원에게 개인 정보 보호 및 보안 교육을 받도록 요구합니다. IBM 보안 정책 및 기준은 매년 검토되어 재평가됩니다. IBM 보안 문제는 종합적인 사고 대응 절차에 따라 처리됩니다.

2.2 접근 권한 통제

고객 데이터에 대한 접근이 필요한 경우, 업무 분리 원칙에 따라 권한이 부여된 IBM 지원 담당자만 접근할 수 있습니다. 고객 데이터 접속 시 모든 연결은 암호화된 채널로 제공됩니다. 고객 데이터에 대한 접근과 호스팅 환경 내외부로의 데이터 전송은 모두 기록됩니다. 이 클라우드 서비스를 지원하는 IBM 데이터 센터 내부에서는 WiFi 사용이 금지됩니다.

2.3 서비스 무결성 및 가용성

운영 체제와 애플리케이션 소프트웨어를 수정하려면 IBM 변경 관리 프로세스를 준수해야 합니다. IBM은 데이터 센터를 24x7 원칙으로 감시합니다. 허가된 관리자와 제 3자 벤더는 내외부 취약성 스캐닝을 정기적으로 실시하여 잠재적인 시스템 보안 문제를 발견하고 해결할 수 있도록 지원합니다. IBM 데이터 센터 서비스는 공용 네트워크에서 데이터를 전송하기 위해 다양한 정보 전달 프로토콜을 지원합니다. 예를 들면, HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME, site-to-site VPN이 있습니다. 오프 사이트 저장 목적의 백업 데이터는 전송되기 전에 암호화됩니다.

2.4 활동 로깅

IBM은 활동 로깅 용도로 구성된 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 처리됩니다. 이상 동작을 찾기 위해 정기 분석 보고서를 통해 로그를 실시간으로 분석합니다. 운영 직원(또는 그에 준하는)에게 이상 동작을 경보로 통지하고 필요한 경우 24x7 on-call 보안 전문가에게 문의합니다.

2.5 물리적 보안

IBM은 IBM 데이터 센터에 대한 불법적인 물리적 접근을 제한하기 위해 마련된 물리적 보안 기준을 유지 관리합니다. 데이터 센터에 대해서는 이중 인증 방식과 감시 카메라를 통한 통제와 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. 권한이 없는 개인이 현장을 방문할 수 있는 서비스 제공 지역, 물류장 및 기타 지점은 관리 하에 격리됩니다.

2.6 준수

IBM은 IBM 개인정보 보호정책이 미국 상무부의 Safe Harbor Principles: Notice, Choice, Onward Transfer, Access and Accuracy, Security, and Oversight/Enforcement와 일치하는지 매년 증명합니다. IBM은 프로덕션 데이터 센터에서 매년 업계 표준 SSAE 16 감사(또는 그와 동등한 감사)를 실시합니다. IBM은 IBM 비즈니스 요건을 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 직원은 매년 보안 인식 교육을 받습니다. 업무 윤리 강령, 기밀 보호 및 IBM 보안 의무를 준수할 수 있도록 업무 목표와 책임사항을 직원에게 매년 숙지시킵니다.

3. 서비스 레벨 협약

IBM 은 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. 귀하는 SLA 가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다. 본 SLA 는 Freemium 등급의 클라우드 서비스에는 적용되지 않습니다.

3.1 용어 정의

- a. "가용성 크레딧"은 유효한 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 클라우드 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, SLA 에 따라 IBM 에 제출하는 클레임을 의미합니다.
- c. "계약 월"은 해당 월 1 일의 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일의 11:59 PM(미 동부시)까지, 해당 기간 동안의 매월을 의미합니다.
- d. "중지 시간"은 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 권한을 가진 사용자가 클라우드 서비스의 모든 부문을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM 의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 귀하의 애플리케이션, 설비, 데이터 또는 제 3 자의 애플리케이션, 설비, 데이터와 관련한 문제;
 - (4) 필수 시스템 구성 및 클라우드 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우;
 - (5) 귀하가 IBM 에게 제공하거나 귀하를 대신한 제 3 자가 IBM 에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- e. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- f. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

3.2 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 귀하의 클라우드 서비스 사용에 영향을 준 것을 귀하가 처음으로 인식한 시간으로부터의 24 시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓(아래 기술 지원 조항에서 정의된 사항 참조)을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 기록해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM 에 협력해야 합니다.
- b. 귀하는 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 최소 3 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 클라우드 서비스 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3.3 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99.0% - 99.75%	2%
95.0% - 98.99%	5%
95.0% 미만	10%

백분율로 표시된 가용성은 (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 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr/> 총 43,200 분	= 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	-----------------------------------

3.4 SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 IBM 의 고객에게만 제공되며 클라우드 서비스에 대한 귀하의 사용자, 게스트, 참여자 및 허용된 초청객이 청구한 클레임 또는 IBM 이 제공한 베타 서비스나 시험 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 과금 체계

클라우드 서비스는 주문서에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 제공됩니다.

- 허가된 사용자(Authorized User)는 클라우드 서비스 오퍼링 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 허가된 사용자는 클라우드 서비스에 대한 고유의 액세스 권한이 부여되는 고유한 개인입니다. 고객은 주문서에 명시된 서비스 제공 기간 동안 다양한 수단을 통해 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스 오퍼링에 액세스하는 각 허가된 사용자에게 대한 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 허가된 사용자를 위한 권한은 해당 허가된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 허가된 사용자 권한을 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다. 본 프로그램에서 명령, 프로시저 또는 애플리케이션 세트에 대한 실행을 요청하거나 또는 요청을 수신하거나 본 프로그램에서 달리 관리하는 컴퓨팅 디바이스는 본 프로그램의 개별 사용자로 간주되며 해당 디바이스에는 사용자와 마찬가지로 권한이 필요합니다.
- 기가바이트(Gigabyte)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 기가바이트는 클라우드 서비스에 비압축되어 로드된 데이터 세트의 측정 단위로 사용됩니다. 측정 기간 동안 언제든지 클라우드 서비스에서 호스트된 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 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 계약 기간

클라우드 서비스의 기간은 주문서에 명시된 바와 같이, 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 가진다고 IBM 이 귀하에게 통지한 날부터 시작됩니다. 해당 기간의 정확한 시작 날짜와 종료 날짜는 주문서의 라이선스 증서 부분에 명시됩니다. IBM 이 클라우드 서비스의 추가 등급을 제공하는 경우 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

클라우드 서비스 오퍼링에 대한 기술 지원은 등록 기간 동안 제공되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

기술 지원 정보는 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook 을 참조하십시오.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. Safe Harbor 준수

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

8. 추가 정보

8.1 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 귀하가 클라우드 서비스의 혜택이 제공되는 것으로 식별한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 클라우드 서비스 주문 시 1차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 귀하는 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

8.2 개인 건강 정보

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

8.3 쿠키

귀하는 IBM이 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. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 상호작용을 조정할 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 귀하는 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

8.4 콘텐츠 파기

IBM은 다음 조건에 따라 귀하의 데이터나 콘텐츠를 파기합니다.

- a. Freemium 등급 사용자의 경우: Freemium 계정이 90일 동안 비활동 상태인 경우
- b. Personal Edition 사용자의 경우: 클라우드 서비스가 만료되거나 취소된 경우, 또는 만료나 취소 이전에 귀하가 요청하는 경우.