

IBM Compose Enterprise

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

클라우드 서비스는 Softlayer 또는 AWS 에서 호스팅하는 IBM 매니지드 서비스로 Compose Data Platform 을 제공합니다. 하나의 인스턴스는 고객이 다음을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 최대 인스턴스 용량 범위까지 지원되는 데이터 서비스의 임의의 결합 형태를 프로비저닝하고 운영할 수 있는 전용 3-노드 클러스터로 구성됩니다.

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

고객은 또한 클라우드 서비스를 다음을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 제 3 자 서비스와 통합할 수 있습니다.

- New Relic - 클라우드 서비스는 심화 분석 및 모니터링이 가능하도록 MeetMe Inc 의 에이전트를 사용하여 New Relic 의 플러그인 API 와 통합합니다. 이 기능은 MongoDB, Redis, PostgreSQL 및 Elastic Search 에서 사용 가능합니다. 고객은 New Relic 에 직접 등록할 책임이 있습니다.
- Syslog-NG: 이 기능은 Syslog-NG 를 통해 외부 로그 공급자에 로그를 전달합니다.

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.

클라우드 서비스는 다음 구성으로 제공됩니다.

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) - Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 Virtual CPU, 16GB RAM, 25GB SAN for OS and 200GB SAN for Data, 1Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 베어 메탈 서버 - Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2.90 GHz, 16 vCPUs, 64GB RAM, 2x 960GB SSD in RAID1, Bonded 2x1Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 베어 메탈 서버 - Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2.60 GHz, 256GB RAM, 2x 1TB SATA in RAID1 for OS, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2x10Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) - m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16GB RAM, 120GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 r3.2xlarge – Intel Xeon E5–2670 v2 (Ivy Bridge) Processors 8 vCPU, 61GB RAM, 915GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) – r3.8xlarge Intel Xeon E5–2670 v2 (Ivy Bridge) Processors, 32 vCPUs, 244GB RAM, 3.66TB GP SSD.

1.7 클라우드 서비스 용량(Cloud Service Capacity)

인스턴스의 용량은 서비스 배치의 유형과 수에 따라 다릅니다. 여기서, 배치(Deployment)란 클라우드 서비스 인스턴스에 배치된 지원되는 데이터 서비스의 개별 인스턴스로 정의됩니다. 각 데이터 서비스에는 할당된 RAM, 디스크, IOP 간에 설정 비율이 존재하며 HA 복제 아키텍처는 서비스마다 다릅니다. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL 및 RethinkDB 의 비율은 디스크 1GB 당 .1GB RAM 이며 Redis 의 비율은 디스크 256MB 당 256MB RAM 이고 etcd 및 RabbitMQ 의 비율은 디스크 1GB 당 256MB RAM 입니다.

새로운 서비스 배치는 기존 배치에 인스턴스 RAM 의 80%가 할당되었을 때까지 인스턴스화될 수 있습니다. 기존 배치는 이 지점에서 RAM 이 사용 가능한한 계속 확장됩니다.

배치된 데이터베이스의 수 및 유형에 따라 용량을 계산할 수 있는 대화식 측정 도구가 제공됩니다.

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 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 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 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 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 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 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 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 30%를 초과할 수 없습니다.

3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99.98%	10%

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99%	20%
< 95%	30%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 500 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	---------------------------------------

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일과 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다.

IBM은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 향상된 레벨의 Compose 기술 지원은 클라우드 서비스와 함께 제공되며 별도의 오퍼링으로는 제공되지 않습니다.

이 서비스의 모든 사용자는 IBM Software as a Service Support Handbook의 Compose 절에 정의된 바와 같이 고급 지원에 대한 권한을 보유하고 있습니다.

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 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 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 조건

7.1 Public(공용) Pay As You Go 서비스 액세스

고객은 클라우드 서비스에서 Compose.io Pay As You Go (PayGo) 서비스로의 액세스 권한을 보유하고 있습니다. 이러한 PayGo 서비스는 클라우드 서비스에 포함되어 있지 않으며 Compose, Inc 서비스 약관(<https://help.compose.io/docs/terms-of-service/> 참조)에 준하여 제공됩니다. PayGo 서비스의 사용에 대해서는 IBM Company 인 Compose, Inc 가 직접 대금을 청구하게 됩니다.

7.2 쿠키

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 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, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 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.