

## IBM Digital Content Hub

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

IBM Digital Content Hub 는 비즈니스 라인 사용자가 이미지, 문서, 비디오 등의 웹 콘텐츠 및 관련 자산을 저장하고 관리할 수 있도록 하는 클라우드 기반 콘텐츠 관리 솔루션입니다. 콘텐츠 및 자산을 관리하는 태블릿 친화적인 비즈니스 사용자 인터페이스 뿐만 아니라, 관련 시설에 액세스할 수 있는 다양한 API 세트를 제공합니다.

#### 1.1 IBM Digital Content Hub – Base

이 클라우드 서비스 오퍼링은 다음 자산 스토리지 및 데이터 전송 허용량에 준하여 최대 10,000 개의 콘텐츠 항목을 저장하는 기능을 고객에게 제공합니다.

- 자산 스토리지(Asset Storage) – 10GB
- 데이터 전송(Data Transfer) – 100GB

**자산 스토리지(Asset Storage)** – 클라우드 서비스 내에서 관리되는 모든 콘텐츠 및 자산에 필요한 총 스토리지(GB)로 정의됩니다.

**데이터 전송(Data Transfer)** – 클라우드 서비스에서 게시된 콘텐츠 또는 자산을 요청하는 애플리케이션에서 사용되는 총 데이터 전송량(GB)으로 정의됩니다.

##### 1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 자산 스토리지(Additional Asset Storage) 용량을 초과하는 경우 추가 자산 스토리지 용량을 pay-per-use 기준에 따라 10GB 증가분 단위로 제공합니다.

##### 1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 데이터 전송(Additional Data Transfer) 용량을 초과하는 경우 추가 데이터 전송 용량을 pay-per-use 기준에 따라 100GB 증가분 단위로 제공합니다.

#### 1.2 IBM Digital Content Hub – Base 선택적/추가 오퍼링

##### 1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Base 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 10GB 증가분 단위로 고객의 자산 스토리지 허용량을 늘립니다.

##### 1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Base 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 100GB 증가분 단위로 고객의 데이터 전송 허용량을 늘립니다.

#### 1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

이 클라우드 서비스 오퍼링은 다음 자산 스토리지 및 데이터 전송 허용량 뿐만 아니라, 최대 100,000 개의 콘텐츠 항목을 저장하는 기능을 고객에게 제공합니다.

- 자산 스토리지(Asset Storage) – 25GB
- 데이터 전송(Data Transfer) – 250GB

##### 1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 자산 스토리지(Additional Asset Storage) 용량을 초과하는 경우 추가 자산 스토리지 용량을 pay-per-use 기준에 따라 10GB 증가분 단위로 제공합니다.

### 1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 데이터 전송(Additional Data Transfer) 용량을 초과하는 경우 추가 데이터 전송 용량을 pay-per-use 기준에 따라 100GB 증가분 단위로 제공합니다.

## 1.4 IBM Digital Content Hub – Standard 선택적/추가 오퍼링

### 1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Standard 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 10GB 증가분 단위로 고객의 자산 스토리지 허용량을 늘립니다.

### 1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Standard 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 100GB 증가분 단위로 고객의 데이터 전송 허용량을 늘립니다.

## 1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

이 클라우드 서비스 오퍼링은 다음 자산 스토리지 및 데이터 전송 허용량을 고객에게 제공합니다.

- 자산 스토리지(Asset Storage) – 50GB
- 데이터 전송(Data Transfer) – 500GB

### 1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 자산 스토리지(Additional Asset Storage) 용량을 초과하는 경우 추가 자산 스토리지 용량을 pay-per-use 기준에 따라 10GB 증가분 단위로 제공합니다.

### 1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

이 서비스는 고객이 허용된 추가 데이터 전송(Additional Data Transfer) 용량을 초과하는 경우 추가 데이터 전송 용량을 pay-per-use 기준에 따라 100GB 증가분 단위로 제공합니다.

## 1.6 IBM Digital Content Hub – Plus 선택적/추가 오퍼링

### 1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Plus 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 10GB 증가분 단위로 고객의 자산 스토리지 허용량을 늘립니다.

### 1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

이 선택적 오퍼링은 IBM Digital Content Hub – Plus 사용등록에 포함된 용량을 초과하여 100GB 증가분 단위로 고객의 데이터 전송 허용량을 늘립니다.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)과 본 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 개인 정보나 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.

## 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 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 저작 및 전달 시스템 처리가 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다.

Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 컨텐츠나 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 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%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 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99.9%	2%
<99%	5%
< 98%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM 은 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: 약정된 월의 총 Downtime 50 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 60 분 = 43,140 분	= 약정 월 동안 가용성 99.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 총 43,200 분	

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 전화, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook 을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

#### 5.1 청구 체계

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

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

- b. **기가바이트(Gigabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 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 사용량별 지불(Pay Per Use) 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 사용등록에 포함된 자산 스토리지(Asset Storage) 및 데이터 전송(Data Transfer) 할당량에 대한 고객의 실제 사용량이 권한에 포함된 한계를 초과하면 거래서류에 명시된 요금에 따라 사용량별 지불(pay-per-use) 기준으로 초과분 사용에 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(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 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. 추가 조건

### 7.1 일반사항

고객은 IBM 이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

### 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 소통을 맞추기 위한 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어떤 장소에서도, 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.

### 7.3 데이터 사용

IBM 은 (a) 고객의 IBM Digital Content Hub 사용에 대한 데이터(개인 식별 가능 정보는 제외)를 컴파일, 집계 및 요약하고 (b) 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구서 또는 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터에 대한 모든 소유권은 IBM 이 보유합니다.

또한 IBM 은 IBM 이 먼저 고객의 신원이 포함된 데이터 필드를 제거하는 것을 전제로 비 생산적인 환경에서 내부 리서치, 테스트 및 개발 용도로 고객 데이터 및 콘텐츠를 사용할 수 있으며 고객은 기술 지원 팀에 연락하여 그러한 비 생산적인 용도로 고객의 데이터나 콘텐츠가 사용되지 않도록 선택할 수 있습니다.