

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

본 서비스 명세서는 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.

애플리케이션과 서비스를 만들고 실행하고 관리하는 IBM 의 개방형 표준 클라우드 플랫폼인 IBM Bluemix 는 클라우드 서비스를 위한 기술적 선행 조건입니다. 신규 사용자는 액세스를 위해 온라인 등록 양식을 통해 등록할 수 있습니다(<https://console.ng.bluemix.net/registration> 참조).

1. 클라우드 서비스 명세서

본 클라우드 서비스 명세서에는 다음 IBM 클라우드 서비스가 포함됩니다.

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 오퍼링

dashDB Enterprise for Transactions SaaS 오퍼링은 OLTP(online transaction processing)에 최적화된 dashDB 데이터베이스를 제공합니다. 해당 서비스는 구조화된 형식으로 사용자 데이터를 저장하는 데이터베이스를 포함합니다. 서비스의 콘솔을 통해 사용자의 필요에 따라 데이터베이스에 액세스하고 모델링할 수 있습니다. 사용자는 서비스 콘솔을 통해 테이블을 작성하고 데이터를 테이블로 로드하고 사용자가 로드한 데이터를 조회할 수 있습니다.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

8GB RAM 및 2 vCPU 의 전용 서버에서 서비스 인스턴스당 하나의 SQL 데이터베이스입니다. 데이터 및 로그를 위한 최대 500GB 의 스토리지를 제공합니다.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

128GB RAM, 12 개 코어의 전용 베어 메탈 서버에서 서비스 인스턴스당 하나의 데이터베이스입니다. 데이터 및 로그를 위한 최대 1400GB 의 SSD 스토리지를 제공합니다.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

8GB RAM 및 2 vCPU 의 중복 전용 가상 서버에서 서비스 인스턴스당 하나의 SQL 데이터베이스입니다. 데이터 및 로그를 위한 최대 500GB 의 스토리지를 제공합니다.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

128GB RAM, 12 개 코어의 중복 전용 베어 메탈 서버에서 서비스 인스턴스당 하나의 SQL 데이터베이스입니다. 데이터 및 로그를 위한 최대 1400GB 의 SSD 스토리지를 제공합니다.

1.2 원격 서비스

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

(1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 튜닝의 우수 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하 통칭하여 "스타트업 활동")를 포함하여, 스타트업 활동에 필요한 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 이 원격 서비스에 대한 권한의 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날 중 더 늦은 일자로부터 90 일에 만료됩니다.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

스타트업 활동 또는 구매 시 상호 합의한 하나 이상의 거래서류에서 지정한 기타 활동을 수행하는 데 필요한 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 이 원격 서비스에 대한 권한의 구매일 또는 최초 클라우드 서비스 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 날짜로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

2. 보안 설명

2.1 Privacy Shield

이 클라우드 서비스는 IBM Privacy Shield 인증에 포함되며 고객이 미국 소재의 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 하는 경우에 적용됩니다. IBM Privacy Shield 개인정보 보호정책은 이 오퍼링에 적용되며 http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html 에서 확인할 수 있습니다.

2.2 개인 정보 및 규제 데이터

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. (a) IBM 과 고객이 관련 업무 제휴 계약(Business Associate Agreement)을 체결하였고, 그리고 (b) IBM 이 클라우드 서비스에서 Protected Health Information(PHI)을 사용할 수 있다고 언급한 명시적인 서면 확인서를 고객에게 제공하지 않은 한, 클라우드 서비스는 HIPAA(Health Information Portability and Accountability Act of 1996)에 의거하여 보호되는 PHI 를 전송하거나 저장하기 위한 목적으로 사용될 수 없습니다. 클라우드 서비스는 HIPAA 에서 의미하는 보건 의료 정보 센터(health care clearinghouse)로써 PHI 를 처리하기 위한 목적으로는 일체 사용될 수 없습니다.

2.3 컴파일 데이터 사용

IBM 은 클라우드 서비스에 대한 내부적 연구, 테스트, 개선사항 또는 강화기능 개발을 목적으로 또는 사용자에게 알맞고 유의미한 경험을 제공하는 새로운 서비스 개발 또는 추가 서비스 제공을 목적으로 고객의 클라우드 서비스 사용을 모니터링할 수 있습니다. 이를 통해 IBM 은 고객의 승인된 사용자에 의한 클라우드 서비스 사용을 반영하는 요약 정보를 익명의 집약된 형식으로 컴파일하여 분석하고 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구서 또는 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터(Compiled data)에 대한 소유권은 IBM 이 보유합니다.

2.4 사용자 관리

클라우드 서비스 프로비저닝 시 고객을 위한 단일 관리 사용자가 생성됩니다. dashDB 콘솔은 사용자를 추가로 생성할 수 있는 기능을 관리 사용자에게 제공합니다. 콘솔을 통해 정의된 사용자와 해당 사용자에게 부여된 액세스 레벨에 대한 관리는 전적으로 고객의 책임입니다.

2.5 클라우드 서비스 데이터 저장소에 대한 직접 액세스

관리 사용자와 일반 사용자 모두 클라우드 서비스 외부에서 실행되는 IBM DB2 클라이언트 프로그램을 사용하여 클라우드 서비스 데이터 저장소에 직접 액세스할 수 있습니다. 고객의 요구사항에 따라 이러한 액세스가 확보되었는지 여부를 확인해야 할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다. 예를 들어, 고객은 SSL 을 사용하여 네트워크 트래픽을 보호하도록 클라이언트를 구성할 수 있습니다.

2.6 테이블 레벨 액세스 제어

고객은 클라우드 서비스를 통해 일부 데이터베이스 오브젝트(예: 테이블)와 관련된 액세스 권리를 관리할 수 있습니다. 해당 액세스 권리를 부여하고 관리하고 검토해야 할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

2.7 감사 보고서

모니터링 보고서는 dashDB 콘솔을 통해 고객에게 제공됩니다. 보고서에 반영된 활동이 허가되었는지 여부를 판단하기 위해 보고서에 액세스하여 검토해야 할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

2.8 암호화

DB2 on Cloud 서비스의 모든 구성에 필요한 DB2 기본 암호화 기능(DB2 native encryption)이 포함되어 있습니다. DB2 기본 암호화 기능은 고객의 DB2 데이터베이스를 암호화하며 공개 키 암호 표준 #12(PKCS#12)에 따라 보안 로컬 키 관리를 제공합니다. 암호화 설정 및 유지보수를 포함하여, 암호화의 구현에 대한 책임은 고객에게 있습니다.

3. 서비스 레벨 목표(SLO)

IBM은 클라우드 서비스를 고객에게 제공한 후 클라우드 서비스에 대한 다음 "서비스 레벨 목표"(SLO)를 제공합니다.

IBM은 다음 기준으로 측정한 99.9% 서비스 가용성 SLO를 제공합니다.

- a. 포털 또는 명령행 중 하나를 통해 애플리케이션을 배치하는 기능
- b. 애플리케이션 서비스에 연결하는 기능
- c. 개별 서비스 인스턴스 기능

현재 제공된 서비스 레벨 크레딧이나 보고는 없습니다.

4. 기술 지원

IBM Bluemix Advanced 지원(기존의 Standard 지원)은 클라우드 서비스에 포함되어 있으며 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템(이는 고객 포털 <https://support.ibmcloud.com>에서 제공됨)을 통해 제공됩니다. IBM은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되어 별도 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 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. 심각도 1 사안의 경우 고객은 24x7 기간 동안 IBM이 사안을 진단함에 있어서 지원 가능하여야 하고, 그렇지 않은 경우에는 심각도 2 사안으로 강등됩니다.	1 시간 이내	24x7
2 회	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

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. 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.

- b. **인게이지먼트(Engagement)** - 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Monthly) 요금

각 인스턴스는 월 단위로 청구됩니다. 월 분할 배치/사용량은 비례 배분됩니다.

5.3 원격 서비스 요금

원격 서비스는 인게이지먼트 청구 체계로 구매되며 주문 시에 대금이 청구됩니다.

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. 추가 정보

7.1 일반조건

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(고객의 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.