

IBM Business Automation Content Services on Cloud

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Business Automation Content Services on Cloud 는 문서 관리, 협업 및 콘텐츠 라이프사이클 관리 기능을 제공하고 신규 및 기존 애플리케이션을 위한 비용 효율적인 유연한 클라우드 서비스로 프로비저닝되는 종합 콘텐츠 관리 클라우드 서비스입니다.

클라우드 서비스 기능은 다음과 같습니다.

- a. SAML 싱글 사인온 - SAML 을 통해 ID 제공자(Client Identity Provider)에 대한 사용자 인증 위임 지원.
- b. 사용자 및 그룹 관리 - 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 있는 사용자와 그룹을 관리하는 고객용 REST API 제공.
- c. 클라우드 서비스 웹 사이트 - 클라우드 서비스를 구성하고 관리하기 위한 운영 환경과 관리 기능에 사용자가 액세스할 수 있는 웹 사이트를 제공합니다.
- d. 아웃바운드 가상 사설망(VPN) - 클라우드 서비스와 클라우드 서비스의 외부 시스템 간의 암호화된 보안 아웃바운드 통신을 위하여 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결을 제공합니다. VPN 에 대한 정보는 지원 티켓을 통해 서면 요청에 따라 제공됩니다.
- e. 이메일 알림 - 사용자의 클라우드 서비스 액세스, 비밀번호 변경사항에 대해 사용자에게 알리고 클라우드 서비스 상태 및 예정된 변경에 대해 관리자에게 통지하는 알림 기능을 제공합니다.
- f. 자동화된 모니터링 및 복구 - 클라우드 서비스의 가용성을 연중무휴(24/7) 모니터링하고, 클라우드 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 복구(recovery)를 실행합니다.
- g. 스케줄된 서비스 업데이트 - 클라우드 서비스의 유지보수 및 기능 업데이트는 30 일에서 90 일마다 수행됩니다. IBM 은 스케줄된 서비스 업데이트를 수행하기 전에 2 주 전의 통지를 계정 관리자에게 제공합니다. 핵심 제품의 업그레이드를 포함한 주요 업데이트의 경우, IBM 은 프로덕션 환경을 업그레이드하기 전에 고객이 새로운 버전을 테스트할 수 있도록 고객과 비 프로덕션 환경 업그레이드에 대해 조정합니다. 고객은 비 프로덕션 환경 내의 새로운 버전에서 고객의 애플리케이션을 테스트한 후 30 일 이내에 문제점에 대해 IBM 에게 피드백을 제공해야 할 책임이 있습니다.
- h. 계정 관리자 - 사용자가 운영 환경에 액세스하고 사용자 역할을 할당 및 삭제할 수 있는 사용자 로그인 및 비밀번호를 보유하고 있습니다. 계정 관리자 액세스 권한은 복수의 사용자에게 부여될 수 있습니다.

이 클라우드 서비스는 Express 사용자 또는 Enterprise 사용자 및 API 호출의 구입에 따른 두 가지 구성으로 제공됩니다.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

이 구성은 Express 사용자 및 API 호출의 구입에 따른 구성입니다. 이 구성에는 위의 일반 기능에 추가하여, 다음 특정 기능이 포함됩니다.

- 운영 환경 - 프로덕션 또는 비 프로덕션 용도로 사용할 수 있는 단일 가상 환경의 단일 인스턴스를 제공합니다. 이 환경은 고가용성으로 제공되지 않습니다. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Express 사용자 및 API 호출 수에 따라 구성됩니다.

- 재해 복구 - 클라우드 서비스는 클라우드 서비스의 자동화된 복구에 사용될 수 있는 구성 및 프로덕션 데이터에 대한 매일 백업을 수행합니다. 백업은 암호화되어 동일한 글로벌 지역의 다른 데이터 센터에 저장됩니다.
- 오브젝트 저장소 - 고객은 하나의 오브젝트 저장소로 제한됩니다.
- 스토리지 - 이 클라우드 서비스는 500GB의 콘텐츠 스토리지를 제공합니다. 고객은 추가 스토리지 구입 옵션을 통해 더 많은 스토리지를 추가할 수 있습니다.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

이 구성은 Enterprise 사용자 및 API 호출의 구입에 따른 구성입니다. 이 구성에는 위의 일반 기능에 추가하여, 다음 특정 기능이 포함됩니다.

- 운영 환경 - 다음과 같은 특징이 있는 전용 개발, 테스트 및 프로덕션 환경의 단일 인스턴스를 제공합니다.
 - 비 프로덕션 개발 환경 - 비 프로덕션 용도의 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise 사용자 및 API 호출 수에 따라 구성됩니다.
 - 비 프로덕션 테스트 환경 - 비 프로덕션 용도의 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise 사용자 및 API 호출 수에 따라 구성됩니다.
 - 프로덕션 환경 - 고가용성의 프로덕션 준비 완료 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise 사용자 및 API 호출 수에 따라 구성됩니다.
- 재해 복구 - 클라우드 서비스에서는 동일한 글로벌 지역에 있는 다른 데이터 센터에 구성 및 프로덕션 데이터를 백업하고 복제하는 결합된 형식을 통해 클라우드 서비스의 자동화된 복구에 사용될 수 있도록 합니다.
- 오브젝트 저장소 - 다중 오브젝트 저장소가 지원됩니다. 클라우드 서비스에서 다중 오브젝트 저장소가 활용되는 경우 추가 메모리를 구입해야 할 수 있습니다.
- 스토리지 - 이 클라우드 서비스는 구입한 총 동시 사용자(Concurrent User) 권한 수에 따라 콘텐츠 스토리지를 제공합니다. 고객은 추가 스토리지 구입 옵션을 통해 더 많은 스토리지를 추가할 수 있습니다.

Enterprise 동시 사용자 수	프로덕션 콘텐츠 스토리지 용량
50 명 이상	500GB
100 명 이상	1TB
200 명 이상	1TB
300 명 이상	2TB
400 명 이상	2TB
500 명 이상	3TB
1,000 명 이상	3TB
2,000 명 이상	4TB
5,000 명 이상	5TB

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

이 클라우드 서비스는 이 클라우드 서비스에 대해 암호화된 보안 인바운드 통신을 위하여 소프트웨어 기반 VPN 연결의 구입 옵션을 제공합니다. VPN에 대한 정보는 지원 티켓을 통해 서면 요청에 따라 제공됩니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

이 클라우드 서비스는 요구사항이 구입한 수량의 사용자 및 API 호출에 제공된 용량을 초과하는 경우에 대하여 추가 스토리지의 구입 옵션을 제공합니다. 스토리지 용량(1TB 증가분)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 멀티 환경 사이에서 또는 단일 환경에 적용될 수 있습니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

이 클라우드 서비스는 아카이브 스토리지에 대한 구입 옵션을 제공합니다. Archival Storage 는 액세스가 덜 빈번한 데이터를 위한 비용 효율적인 대안을 제공합니다. 이 옵션은 더 최신의, 액세스 빈도가 높은 데이터 스토리지를 대상으로 하는 표준 스토리지 옵션을 대체하기 보다는 보완하고자 합니다. 1TB의 증분 단위로 Archival Storage 를 구입할 수 있습니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

이 클라우드 서비스는 솔루션의 메모리 요구사항이 구입한 수량의 사용자와 API 호출에 제공된 컴퓨팅 용량을 초과하는 경우에 대하여 추가 메모리의 구입 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 멀티 애플리케이션을 배치하거나 오브젝트 저장소의 수가 늘어나면 메모리가 더 필요할 수 있습니다. 메모리 용량(가상 머신당 16GB 증가분)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 멀티 환경 사이에서(가상 머신당 16GB 증가분) 또는 단일 환경에 적용될 수 있습니다. 이 기능은 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

이 클라우드 서비스는 프로덕션 또는 비프로덕션 용도의 추가 프로덕션 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 추가 프로덕션 환경은 고가용성을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 프로덕션 사용자의 수에 따라 구성됩니다. 이 기능은 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

이 클라우드 서비스는 비 프로덕션 용도의 추가 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 비 프로덕션 환경은 고가용성을 제공하지 않습니다. 이 환경의 용량은 구입한 비 프로덕션 사용자의 수에 따라 구성됩니다. 이 기능은 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다.

2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북(https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)에서 확인할 수 있습니다.

가용성	크레딧 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
95.0% 미만	10%

* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

4. 요금

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 동시 사용자(Concurrent User)는 특정 시점에 직접적 또는 간접적으로(예를 들어 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 사용자 수입니다. 클라우드 서비스에 여러 번 동시에 액세스하는 한 명의 개인은 동시 사용자 한 명으로 계산됩니다.
- API 호출은 프로그래밍 가능 인터페이스를 통한 클라우드 서비스의 호출입니다.
- 연결(Connection)은 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 가용케 되었거나 가용케 되는 기타 유형의 디바이스를 클라우드 서비스에 링크 또는 연관하는 것입니다.
- 1TB 는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성되는 2 의 40 승 바이트입니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 분석, 사용, 저장 또는 구성된 2 의 30 승 바이트입니다.

5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs> 에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

5.1 외부 사용자 액세스

고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 외부 사용자(예: 고객, 벤더, 에이전트, 파트너)에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 고객은 외부 사용자로부터 제기된 배상 청구를 포함하되 이에 한하지 않고 이러한 외부 사용자에게 대해 책임을 집니다.