

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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

아래 설명된 각 노드 구성에는 다음 기본 기능이 포함되어 있습니다:

- JSON(JavaScript Object Notation) 데이터베이스인 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어에 대한 액세스 권한이 고객에게 제공됩니다. 해당 소프트웨어에는 하나의 Cloudant RESTful API 를 통해 데이터를 저장하고 검색하는 기능, 클라이언트 및 모바일 SDK 라이브러리에 대한 액세스 권한, Built-in Full-text 인덱싱, 멀티 마스터 복제, MapReduce 를 통한 실시간 분석이 포함되어 있습니다.
- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 IBM 은 한 대의 서버에 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어 구성요소를 설치하고 구성합니다. 각 서버는 지원되는 IaaS(Infrastructure as a Service) 제공자의 데이터 센터에 위치합니다. 고객은 IBM 이 정의한 목록에서 IaaS 제공자와 데이터 센터 위치를 선택할 수 있습니다.
- 고객은 클러스터당 최소 3 개의 인스턴스를 취득해야 합니다. IBM 은 연관된 서버를 하나 또는 하나 이상의 클러스터로 구성합니다. IBM 은 재량으로 시스템 워크로드를 제어하도록 하나 또는 하나 이상의 로드 밸런서를 구성합니다.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

이 클라우드 서비스는 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어를 평가하고자 하는 고객을 대상으로 합니다. 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.
- 이 서비스의 최대 기간은 6 개월입니다.
- 고객은 해당 기간 동안 평가 및 비프로덕션 용도로만 해당 서비스를 사용할 수 있습니다.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

이 클라우드 서비스에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

이 클라우드 서비스에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

이 클라우드 서비스에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 고객은 가상 인스턴스로 구성된 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다. 이 가상 인스턴스는 하드웨어 및 네트워크 자원을 다른 고객과 공유하지만 가상 인스턴스는 고객에 대해 독점적입니다.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

이 클라우드 서비스에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- 클라우드 서비스의 각 인스턴스에서 고객은 가상 인스턴스로 구성된 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다. 이 가상 인스턴스는 하드웨어 및 네트워크 자원을 다른 고객과 공유하지만 가상 인스턴스는 고객에 대해 독점적입니다.

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.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증을 획득하였습니다.

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.

4. 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.

가용성 크레딧을 받기 위해서는 SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임을 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출해야 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.

초당 요청 150 개 미만의 요청 비율 대비 오류 비율이 주어진 시간(분) 동안 전체 요청의 1%를 초과하는 경우 클라우드 서비스가 SLA 를 충족하지 못한 것으로 간주합니다. 오류는 응답 코드 500 이상의 요청입니다. 여기서, 오류는 서비스 가용성 또는 신뢰성과 관련됩니다.

Downtime 은 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, 또는 제 3 자 Infrastructure as a Service 공급자의 전지역(region-wide) 가동 중단. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다.

4.1 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% 이상	0%
99% 이상 99.9% 미만	10%
95% 이상 99% 미만	25%
95% 미만	100%

* 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. 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: 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 25%
--	--

5. 기술 지원

기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다. Cloudant Dedicated 고객에게는 24/7 이메일 지원(대응 시간: 1 시간)이 제공됩니다.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템, 문제점 우선순위, 심각도, 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook 의 IBM Cloudant 섹션을 참조하십시오.

6. 권한 부여 및 대금 청구 정보

6.1 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 권한(Entitlement)을 포괄할 수 있는 충분한 권한을 구입해야 합니다.

6.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

6.3 설치(Set-Up) 요금

원격으로 제공되는 설치(set-up) 서비스를 주문한 경우 초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

7. 설치(Set-Up) 서비스

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 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. 원격으로 제공되는 이러한 설치(set-up) 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 권한의 구매일 또는 IBM 이 클라우드 서비스에 대한 액세스 허용을 고객에게 통지한 날로부터 90 일에 만료됩니다.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

이 설치 서비스는 (1) 일회성 PIT(point in time) 데이터 이동을 지원하기 위한 데이터 이동 유스 케이스(use cases)를 포함한 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 우수 사례 코칭, (3) 초기 데이터 로딩을 위한 준비, 실행 및 검증에 대한 가이드 지원 및 조언(데이터 이동 유스 케이스에 정의된 데이터 이동 및 소스 및 대상 환경 설정 포함) 및 (4) 기타 관리 및 구성 주제(이하

통칭하여 "활동")를 포함하여, 활동 수행을 위해 사용되는 최대 50 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 이러한 원격 제공 설치 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이, 권한(entitlement)의 구매일 또는 최초 클라우드 서비스 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 일자로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

8. 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.

9. 추가 정보

9.1 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 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.

9.2 데이터 보호

고객이 클라우드 서비스에 개인 정보를 제공하는 경우, 고객과 IBM 의 사이에서 고객은 개인 정보의 단독 관리자(controller)로 간주되며, IBM 을 해당 개인 정보를 처리하는 처리자(processor)(EU Directive 95/46/EC 의 용어 정의 참조)로 선임합니다. IBM 은 본 서비스 명세에 따라 클라우드 서비스에 제공하는 데 필요한 범위 내에서만 해당 개인 정보를 처리합니다. IBM 은 개인 정보에 대한 접근 권한을 고객에게 제공하는 것을 포함하여, 법적 요구사항을 이행하기 위해 고객과 합리적으로 협력합니다. 고객은 IBM 이 클라우드 서비스에 제공된 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 미국의 IBM 으로 해외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. IBM 이 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경하고 이러한 변경으로 인해 고객이 관련 정보 보호법을 준수하지 않게 된 경우 고객은 IBM 의 변경 통지일로부터 30 일 이내에 해당 클라우드 서비스를 해지할 수 있습니다.

9.3 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.