

IBM Security Intelligence on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 회사, 그것의 승인된 사용자 또는 클라우드 서비스의 수령자를 의미하며 이들을 포함합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Security Intelligence on Cloud Basic Service

IBM Security Intelligence on Cloud 오퍼링은 IBM Security QRadar SIEM 제품을 기반으로 하는 IBM 클라우드에서 고급 보안 인지 솔루션을 제공합니다. 이를 통해 고객은 on-premise 환경과 클라우드 환경 모두에서 생성된 이벤트를 수집, 상관관계 및 저장하고 근무지 사이트에 배치된 QRadar SIEM 제품과 마찬가지로 보안과 위협 관리를 수행합니다. IBM 은 오퍼링의 일부로 24x7 기준의 인프라스트럭처 모니터링도 제공하며 최신 소프트웨어 레벨이나 중요 패치가 제공될 때마다 적용합니다.

클라우드 서비스를 통해 고객은 관련 개인정보 보호법령에서 개인 정보(PI)로 간주되는 다음 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- 개인 이름
- 이메일 주소
- 사용자 ID/로그인 이름
- IP 주소/MAC 주소
- URL
- 지리위치 정보
- 디바이스 ID 및 일련 번호

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.

1.2 옵션 기능

1.2.1 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Upgrade

로그 이벤트 수집과 처리 목적으로 1000 EPS 의 추가 용량을 제공하는 서비스 업그레이드입니다. 고객은 오퍼링이 지원할 수 있는 최대 EPS 레벨의 한도로 업그레이드의 여러 유닛을 구입할 수 있습니다.

1.2.2 IBM Security Intelligence on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

임시의 개월 수 동안에 로그 이벤트 수집과 처리 목적으로 1000 EPS 의 추가 용량을 제공하는 서비스 업그레이드입니다. 고객은 오퍼링이 지원할 수 있는 최대 EPS 레벨의 한도로 업그레이드의 여러 유닛을 구입할 수 있습니다. 이 파트의 목적은 당해 연도 동안 "spike" 중에 적용 대상이 되어야 하는 고객이 임시 용량 업그레이드를 통해 해당 요구사항을 충족할 수 있도록 하는 것입니다. 기간이 종료되면 이러한 임시 용량 증가분은 고객의 환경에서 제거됩니다.

1.2.3 IBM Security Intelligence on Cloud Data Capacity Upgrade – 48 TB

스토리지를 추가함으로써 데이터 노드 기능을 업그레이드하고 분석 성능을 개선하는 서비스 업그레이드입니다.

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 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

3. SLA(Service Level Agreement)

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

3.1 가용성 크레딧

고객은 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3영업일 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. Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

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 %)
< 99.5%	2%
< 98%	5%
< 96%	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. 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 250 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 250 분 = 42,950 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정된 월 동안 가용성 99.4%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	-------------------------------------

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 아래 설명과 같이 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내 미국/캐나다 외 24 영업시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내 미국/캐나다 외 24 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내 미국/캐나다 외 24 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간}
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내 미국/캐나다 외 24 영업시간 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.

- EPS(Events Per Second)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 이벤트는 특정 목적으로 처리될 수 있는 서버, 애플리케이션 또는 디바이스에서 생성된 로그 이벤트입니다. 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 수집하거나 처리하는 시간(초)당 이벤트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 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.

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 증서에 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. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에 별도의 라이선스 계약서가 동반되는 경우에는 본 조건에서 제한하에 해당 라이선스 계약(들)의 조건도 적용됩니다. 조건이 상충하는 경우, 본 서비스 명세의 조건이 여하한 해당 동반되는 라이선스 계약에 우선하여 적용됩니다. 고객은 인에이블링 소프트웨어 사본을 최대 10 부의 한도 내에서만 설치하고 사용할 수 있습니다.

8. 일반사항

8.1 클라우드 서비스의 적법한 사용

클라우드 서비스는 고객이 고객의 보안 환경과 데이터를 개선하는 것을 지원하기 위해 설계되었습니다. 클라우드 서비스의 사용에는 개인정보, 데이터 보호, 고용, 전자적 통신 및 저장에 관한 규정을 포함하여, 다양한 법률과 규정이 적용될 수 있습니다. 클라우드 서비스는 합법적인 목적과 방법으로만 사용해야 합니다. 고객은 적용되는 법률, 규정 또는 정책에 의거하여 클라우드 서비스를 사용하고 적용되는 법률, 규정 또는 정책을 준수할 모든 책임이 있다는 것에 동의합니다. 고객은 클라우드 서비스의 적법한 사용을 가능케 하는 데 필요한 동의, 허가 또는 라이선스를 취득할 것이거나 취득하였음을 보증합니다.

8.2 데이터 처리

클라우드 서비스에 전송된 고객의 데이터는 미국과 캐나다에서 저장됩니다.

다음 국가에 소재한 IBM 직원들 및 하도급자들도 지원 과정에서 클라우드 서비스에 전송되는 고객의 데이터에 대해 액세스 권한을 가질 수 있습니다.

- 미국
- 사우디아라비아
- 인도
- 오스트레일리아
- 일본
- 벨기에
- 코스타리카
- 브라질
- 폴란드
- 아일랜드
- 영국
- 캐나다