

IBM Compose Enterprise

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며

본 이용 약관이 적용됩니다. 개선된 Compose 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 공용 Pay As You Go 서비스 액세스

고객은 IBM SaaS 에서 Compose.io Pay As You Go (PayGo) 서비스로의 액세스 권한을 보유합니다. 이러한 PayGo 서비스는 IBM SaaS 에 포함되어 있지 않으며 Compose, Inc 서비스 약관(<https://help.compose.io/docs/terms-of-service/> 참조)에 준하여 제공됩니다. PayGo 서비스의 사용에 대해서는 IBM Company 인 Compose, Inc 가 직접 대금을 청구하게 됩니다.

6.2 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 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.

6.3 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

6.4 개인 정보 및 규제 콘텐츠

이 IBM SaaS 는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상인 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, IBM SaaS 가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

부록 A

IBM SaaS 는 Softlayer 또는 AWS 에서 호스팅하는 IBM 매니지드 서비스로 Compose Data Platform 을 제공합니다. 하나의 인스턴스는 고객이 다음을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 최대 인스턴스 용량 범위까지 임의의 Compose 데이터 서비스 결합 형태를 프로비저닝하고 운영할 수 있는 전용 3-노드 클러스터로 구성됩니다.

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

고객은 또한 IBM SaaS 를 다음을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 제 3 자 서비스와 통합할 수 있습니다.

- New Relic – IBM SaaS 는 심화 분석 및 모니터링이 가능하도록 MeetMe Inc 의 에이전트를 사용하여 New Relic 의 플러그인 API 와 통합합니다. 이 기능은 MongoDB, Redis, PostgreSQL 및 Elastic Search 에서 사용 가능합니다. 고객은 New Relic 에 직접 등록할 책임이 있습니다.
- Syslog-NG: 이 기능은 Syslog-NG 를 통해 외부 로그 공급자에 로그를 전달합니다.

1. IBM SaaS 구성

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) – Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 Virtual CPU, 16GB RAM, 25GB SAN for OS and 200GB SAN for Data, 1Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 베어 메탈 서버 – Intel Xeon E5-2690 8 Cores, 2.90 GHz, 16 vCPUs, 64GB RAM, 2x 960GB SSD in RAID1, Bonded 2x1Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 베어 메탈 서버 – Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Cores, 2.60 GHz, 256GB RAM, 2x 1TB SATA in RAID1 for OS, 4 TB RAID 10 SSD, Bonded 2x10Gbps Public and Private Network Uplinks.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) – m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPUs, 16GB RAM, 120GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 r3.2xlarge – Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Processors 8 vCPU, 61GB RAM, 915GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

다음과 같이 각 노드의 3 노드 클러스터. 가상 개인용 서버(virtual private server) – r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) Processors, 32 vCPUs, 244GB RAM, 3.66TB GP SSD.

2. 서비스 용량

인스턴스의 용량은 서비스 배치의 유형과 수에 따라 다릅니다. 여기서, 배치(Deployment)란 IBM SaaS 인스턴스에 배치된 지원되는 데이터 서비스의 개별 인스턴스로 정의됩니다. 각 데이터 서비스에는 할당된 RAM, 디스크, IOP 간에 설정 비율이 존재하며 HA 복제 아키텍처는 서비스마다 다릅니다. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL 및 RethinkDB의 비율은 디스크 1GB 당 .1GB RAM이며 Redis의 비율은 디스크 256MB 당 256MB RAM 이고 etcd 및 RabbitMQ의 비율은 디스크 1GB 당 256MB RAM 입니다.

새로운 서비스 배치는 기존 배치에 인스턴스 RAM의 80%가 할당되었을 때까지 인스턴스화될 수 있습니다. 기존 배치는 이 지점에서 RAM이 사용 가능한한 계속 확장됩니다.

배치된 데이터베이스의 수 및 유형에 따라 용량을 계산할 수 있는 대화식 측정 도구가 제공됩니다.

부록 B

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

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 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 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 30%를 초과할 수 없습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99.98%	10%
<99%	20%
< 95%	30%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 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 500 분

약정 월 30일 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 20%
---	--