

## 서비스 명세서

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

### 1. 클라우드 서비스

IBM FIRST Risk Case Studies(IBM FIRST)는 고객이 웹 기반 인터페이스를 통해 수행하는 구조화된 질의에 응대하여 IBM의 연구팀이 만든 결과물(아래에 자세히 설명됨)을 고객에게 제공하는 서비스 오퍼링으로서의 데이터입니다. 본 서비스 명세 상에서, "결과물"이란 자료의 계층 구조 및 해당 자료의 작성 방법을 포함하여 클라우드 서비스를 통해 고객에게 제공되는 모든 자료를 의미합니다. 본 클라우드 서비스에서 콘텐츠는 고객이 시스템 상에 입력한 키워드 및 기타 검색 텍스트를 이용해 고객이 저장할 수 있는 질의사항으로 제한되며, 결과물의 소유자는 고객이 아니라 IBM 이므로 해당 결과물은 본 콘텐츠와 다르게 처리됩니다. IBM 과 고객 간에서 결과물은 IBM 이 소유하거나 IBM 에게 라이선스가 부여되며 결과물에는 저작권의 보호를 받고 소유권이 있는 IBM 또는 라이선스 제공자의 귀중한 자료가 포함되어 있습니다.

#### 데이터 요구사항

결과물은 하나 이상의 제 3 자 벤더가 제공한 데이터에 대한 액세스 권한이 있는 IBM 의 결정에 따라 작성됩니다. 고객은 그러한 데이터를 사용하기 위한 조건이 명시되어 있고 결과물의 사용에도 적용되는 "제 3 자 데이터 조항 - 다이렉트 데이터 벤더 - Fitch Solutions" 조항의 조건에 동의합니다. 클라우드 서비스를 고객에게 제공하기 위하여 필요한 제 3 자 데이터에 대한 IBM 의 액세스 권한이 임의의 이유로 제한되는 경우, 일방 당사자는 본 서비스 명세를 해지할 수 있으며, IBM 만 해지하는 경우에는 IBM 은 고객이 기지급한 사용료에서 해지일 시점에 사용하지 않은 잔액을 고객에게 환불합니다.

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM FIRST

IBM FIRST Cloud Service 오퍼링은 금융 서비스 산업에 초점을 맞춘 운영 위험 사례 연구의 데이터베이스입니다. 이러한 사례 연구는 Basel II 또는 III, Solvency II 또는 Regulatory Compliance 프로그램에 대한 외부 데이터 요소 요구사항을 충족하도록 고객을 지원하는 데 사용될 수 있습니다.

해당 데이터베이스는 정기적으로 업데이트되며 고객이 필요에 따라 검토하여 다운로드할 수 있도록 새롭게 업데이트된 사례를 제공합니다.

IBM FIRST 는 다음을 제공합니다.

##### a. 모든 사용자 유형에 대해 기본 기능

- (1) 기본 웹 인터페이스를 통해 사용자 ID 와 비밀번호로 IBM FIRST 웹 사이트에 액세스하여, 고객이 회사 이름, 계층 구조 이름, 날짜 및 손실 금액을 포함한 여러 매개변수를 사용하여 이벤트를 검색할 수 있습니다(IBM FIRST 매뉴얼에서 자세히 설명함).
- (2) 고객이 추후에 검색을 다시 실행할 수 있도록 검색 기준을 저장할 수 있는 기능.
- (3) 데이터를 색인화하는 계층 구조에서 결과를 분류하는 그래프 및 표 형식으로 고객이 검색 결과를 볼 수 있는 기능.
- (4) 고객이 검색 결과를 .CSV, .RTF 또는 .PDF 형식으로 다운로드할 수 있는 기능.
- (5) 고객이 월별 뉴스레터, 월별 요약, 분기별 통계, 백서, 가이드 등 기타 보조 문서를 다운로드할 수 있는 기능.
- (6) 고객이 사용자 정의 다운로드 템플릿을 설정할 수 있는 기능(다운로드용으로 선호하는 필드 선택).
- (7) 고객이 저장된 검색에 대한 이메일 경보를 설정할 수 있는 기능(데이터베이스에서 볼 수 있는 새 이벤트에 대한 경보를 사용자에게 제공).

b. 승인된 사용자 유형

- (1) 표준 FIRST 사용자는 모든 기본 기능에 대한 액세스 권한이 있습니다.
- (2) 외부 관리 FIRST 사용자는 표준 FIRST 사용자와 동일한 기능에 대한 액세스 권한과 다음 외부 관리 기능에 대한 액세스 권한이 있습니다 - 사용자 권한 내에서 신규 사용자 설정; 사용자 삭제; 비밀번호 재설정; 기본 사용자 정보 변경을 포함하여 조직의 FIRST 사용자를 관리할 수 있는 기능.

최신 브라우저 버전을 사용하는 것이 좋습니다. 그러나 클라우드 서비스에 액세스하려면 고객이 다음과 같은 최소 암호화 및 브라우저 요구사항을 충족할 수 있어야 합니다.

- 클라우드 서비스 연결에는 TLS 1.2 이상의 프로토콜을 사용해야 합니다.
- 모든 송수신 데이터의 최소 128 비트 암호화.
- Internet Explorer 11 이상 또는 Firefox 60 이상이 필요합니다.

### 1.1.2 IBM OpData Quantitative Database

IBM OpData Quantitative Database 는 XLS 파일 형식으로 제공되는 운영 위험 이벤트의 정량적 데이터베이스이며, 이 데이터베이스는 2 년마다 제공되고 고객의 자체 리스크 시스템과 통합될 수 있습니다. 해당 이벤트는 금융 서비스 기관의 Basel II 또는 III, Solvency II 또는 Regulatory Compliance 프로그램에 대한 외부 데이터 요소 요구사항을 충족하도록 고객을 지원하는 데 사용될 수 있습니다. IBM OpData Quantitative Database 는 특히 운영 위험 모델링을 위해 "테일 이벤트"를 제공하는 것에 초점을 두고 있습니다.

해당 데이터베이스는 각 릴리스에서 업데이트된 새로운 이벤트를 제공합니다. 데이터베이스에는 이전 버전 이후의 이벤트 변경사항을 식별하는 감사 추적도 포함되어 있습니다.

## 1.2 선택적 서비스

액세스 및 승인된 사용자 외에도, 고객은 데이터 추가 기능 옵션에 액세스하여 IBM FIRST Cloud Service 를 보완할 수 있습니다. 데이터 추가 기능을 사용하면 고객이 자체 위험 소프트웨어 시스템에 FIRST 데이터를 통합할 수 있습니다.

### 1.2.1 IBM FIRST Data Add-On XML 버전

이 버전은 XML 형식이므로 대부분의 리스크 시스템과 통합할 수 있습니다. 고객은 제공된 XML 스키마로 자체 필터 및 프로그램 인터페이스를 작성하여 FIRST 데이터를 리스크 시스템에 통합할 수 있습니다. FIRST 데이터의 XML 버전은 매일, 매주 또는 매월 단위로 제공됩니다.

### 1.2.2 IBM FIRST Data Add-On FastMap 버전

이 버전은 특히 OpenPages ORM 모듈 버전 6.2.1 이상의 통합을 위해 작성되었습니다. 이 데이터 애드온(add-on)을 OpenPages 에 통합하는 방법에 대한 구체적인 지침은 고객이 별도로 라이선스를 취득해야 하는 OpenPages 소프트웨어에서 제공합니다. FIRST 데이터의 FastMap 버전은 매일, 매주 또는 매월 단위로 제공됩니다.

### 1.2.3 IBM FIRST Data Add-On Security Directory Integrator 버전

이 데이터 추가 기능은 OpenPages ORM 모듈 버전 7.2 이상과 통합하는 대체 방법입니다. IBM FIRST Data Add-On Security Directory Integrator 버전에서 이 데이터 추가 기능을 OpenPages 와 통합하는 방법에 대한 지침은 고객이 별도로 라이선스를 확보해야 하는 OpenPages 소프트웨어와 함께 제공됩니다. IBM FIRST Data Add-On Security Directory Integrator 버전 데이터 피드는 매일 고객에게 제공됩니다.

## 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 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 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 한 해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=18792650D23511E48900E8F9867BF357>

### 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](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.

- 액세스란 클라우드 서비스의 기능에 액세스할 수 있는 권리입니다.
- 승인된 사용자 이름(Authorized User Name)은 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해)직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 레거시 계약(Legacy Contract)은 클라우드 서비스 오퍼링 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 레거시 요금 체계는 IBM 이 더 이상 활발히 마케팅하지 않는 유형입니다. 그러나 IBM 은 자신의 유일하고 배타적인 재량에 따라 레거시 권한 유형에 의거해서 특정 버전의 클라우드 서비스 오퍼링(레거시 SaaS)을 사용하는 고객의 기존 권한을 확장하는 데 동의할 수 있습니다. 레거시 청구 체계 유형(Legacy charge metric type)에 의거하여 취득된 클라우드 서비스 오퍼링은 거래서류에 "Legacy"라고 표시됩니다. 고객의 모든 레거시 SaaS 의 사용에는 청구 체계 조건이 적용됩니다.

### 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 누적 사용 권한 – IBM FIRST Risk Case Studies

승인된 사용자(Authorized User)와 액세스(Access)는 클라우드 서비스 오퍼링의 사용 권한 부여 시 양자택일 가능한 권한이 아닙니다. 고객은 클라우드 서비스 오퍼링의 모든 사용자를 포괄하는 충분한 승인된 사용자 권한과 함께 액세스 권한도 취득해야 합니다.

## 5.2 클라우드 서비스 만료/해지의 효력

본 서비스 명세의 만료 또는 해지 시 고객은 작성한 결과물과 모든 사본을 파기해야 합니다. 단, 아카이브 및 백업 용도로 결과물(클라우드 서비스 포털을 통해 제공된 문서는 제외)의 사본 한 부를 보관할 수 있습니다. 해당 아카이브 사본이나 백업 사본에는 소유권, 상표 및 저작권 표시, 면책사항 및 권한 제한 표시를 정확하게 명시해야 합니다. 이러한 아카이브 사본은 고객의 규정 준수와 감사 의무를 이행하기 위한 목적으로만 사용될 수 있습니다.

## 5.3 IBM FIRST Data Add-On XML 버전, IBM FIRST Data Add-On FastMap 버전, IBM FIRST Data Add-On Security Directory Integrator 버전 및 IBM OpData Quantitative Database의 추가 사용 조건입니다.

고객이 IBM FIRST Data Add-On XML 버전, IBM FIRST Data Add-On FastMap 버전, IBM FIRST Data Add-On Security Directory Integrator 버전 또는 IBM OpData Quantitative Database를 구입한 경우 고객은 결과물을 제 3자 제품과 병합할 수 있습니다. 본 계약 및 서비스 명세의 기타 모든 조건이 계속 적용됩니다.

## 5.4 제 3자 데이터 조항 – 다이렉트 데이터 벤더 – Fitch Solutions

- a. IBM은 Fitch Solutions, Inc.(Fitch Solutions Inc.)와 결과물을 작성하는 데 사용할 수 있는 특정 정보("Fitch Solutions 정보") 제공을 위한 계약을 체결했습니다.
- b. 고객은 계약 및 본 서비스 명세서의 조건에 의거하여 양식에 관계 없이 클라우드 서비스 오퍼링의 일부로만 Fitch Solutions 정보를 사용할 수 있다는 것에 동의합니다.

### 5.4.1 제 3자 데이터 조항 – Fitch Solutions 정보 이용 약관

- a. Fitch Solutions 정보는 Fitch Solutions가 신뢰성을 인정하는 소스로부터 얻은 정보를 기초로 하고 있지만, 고객은 Fitch Solutions가 모든 Fitch Solutions 정보의 정확성, 무결성, 완전성 또는 적시성을 진술하거나 보증하거나 보장하지 않는다는 것을 인정하며, Fitch Solutions가 발행인, 그들의 대표, 회계사, 법률 자문가 및 기타 관련자를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 제 3자가 그들에게 제공한 정보의 정확성을 감사하거나 확인하지 않는다는 Fitch Solutions 면책사항을 명시적으로 인정합니다.

Fitch Solutions는 (i) 모든 Fitch Solutions 정보의 디자인이나 성능을 또는 (ii) Fitch Solutions 정보가 고객의 특정 목적이나 필요를 충족한다는 것을 진술하거나 보증하거나 보장하지 않습니다.

- b. Fitch Solutions는 금융 상품 또는 증권의 구매나 판매를 권장하지 않으며 투자 자문, 법률 서비스, 감사, 회계, 평가 또는 보험 통계 서비스를 제공하지 않습니다. 등급 지정은 주가에 대한 의견사항이 아닙니다. Fitch Solutions 정보에 포함된 일부 상품에는 특정 증권에 대한 수학적이거나 비수학적인 이론상의 예상가가 포함될 수 있습니다. Fitch Solutions는 평가에 오류가 없거나 평가를 위해 제공하거나 제공받은 입력 데이터 또는 Fitch Solutions가 사용한 소프트웨어나 방법론이 완전하다거나 오류, 누락 또는 결함이 없거나 모델 및 평가 방법으로 생성된 예상가가 특정 증권에 대해 특정일에 확보한 실거래가에 반드시 상응한다고 진술하거나 보증하지 않습니다. Fitch Solutions 정보의 사용자는 평가의 이용에 대한 확인과 타당성에 대한 모든 책임을 부담합니다. Fitch Solutions 정보에 포함된 일부 상품에는 금융 상품 또는 증권의 유동성이나 기타 속성에 대한 의견사항이 포함될 수 있습니다. Fitch Solutions는 이러한 의견사항의 정확성, 무결성, 완전성 또는 적시성에 대한 진술이나 보증을 제공하지 않습니다. Fitch Solutions는 Fitch Solutions 정보 또는 Fitch Solutions 정보에서 파생되거나 통합된 결과물을 사용하거나 근거함으로써 발생한 신용, 융자 또는 투자 결정, 손해 또는 기타 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.

- c. 본 계약 또는 본 서비스 명세서에 명시적으로 규정된 보증을 제외하고, FITCH SOLUTIONS 정보는 "현 상태대로(AS IS)" 제공되며 만족할 수 있는 품질, 성능, 정확성 및 노력에 대한 모든 결점과 위험은 고객에게 있습니다. FITCH SOLUTIONS 는 상품성, 특정 목적에의 적합성, 바이러스와 손상 코드 또는 기능 억제 코드가 없음에 대한 묵시적 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증이나 조건을 제공하지 않습니다. FITCH SOLUTIONS 는 FITCH SOLUTIONS 정보가 고객의 요구사항을 충족한다거나 FITCH SOLUTIONS 정보의 운영 또는 사용이 중단 없이 계속되거나 오류가 없다거나 FITCH SOLUTIONS 정보의 모든 결함이 운영 또는 사용이 중단 없이 계속되거나 오류가 없다거나 FITCH SOLUTIONS 정보의 모든 결함이 정정 가능 또는 정정될 것이라거나 FITCH SOLUTIONS 정보가 임의의 특정 플랫폼과 호환 가능하다는 어떠한 보증이나 진술도 제공하지 않습니다.

## 5.5 결과물에 대한 제한사항

본 계약과 서비스 명세서에서 구체적으로 허용하거나 IBM 이 사전에 서면으로 동의한 경우를 제외하고, 고객과 고객의 사용자는 (i) 결과물을 게시, 복사, 수정, 병합, 양도 또는 배포할 수 없고 (ii) 결과물의 구성요소를 리버스 엔지니어, 디컴파일, 변환, 해체 또는 분리할 수 없고 (iii) 결과물 또는 그 일부를 재라이선스 부여, 대여, 판매, 리스, 리패키징 또는 재배포할 수 없고 (iv) 제 3 자 교육, 상업용 시분할 또는 서비스 사무소 운영을 위해 결과물 또는 그 일부를 사용할 수 없으며; 또는 (v) 결과물에서 전체 또는 일부가 파생된 작업이나 제품을 생성할 수 없습니다.

단, 고객은 고객의 일반적인 비즈니스의 일부로서 또는 그 과정으로서, IBM 의 사전 서면 동의 없이 고객의 내부 비즈니스 용도로만 (구두, 서면 또는 전자적 방법으로) 결과물의 제한적인 인용이 포함된 고객의 자체 비즈니스 애플리케이션, 보고서, 프리젠테이션, 그래프 및 기타 간행물(이하 통칭하여 자료)에서 재배포할 수 있습니다. 단, (i) 이러한 인용은 자료의 내용에서 보조적이거나 부수적이거나야만 하고 (ii) 고객은 결과물의 그러한 재배포에 대해 책임을 져야 하며 (iii) 고객은 본 계약에서 부여한 자료를 재배포할 수 있는 제한적인 권리를 (a) 반복적으로 (b) 판매와 유통을 위해 개발하거나, IBM 제품이나 서비스와 경쟁 관계의 제품이나 서비스를 개발할 목적으로 또는 (c) 사업 설명서, 오퍼링 문서 또는 관할권의 증권 관련 법률에 의거하여 제출해야 하는 문서와 관련해서는 사용하지 않는다는 데 동의합니다. 고객이 상기에서 허가한 대로 자료를 사용하는 경우 고객은 적절한 주의사항과 함께 인용 부분의 출처가 IBM 임을 인정하는 문구를 자료에 항상 명시해야 합니다. 고객은 고객이 본 계약 및 서비스 명세서의 조건에 따라 자료를 사용하고 배포하는지 확인하는 용도로만 전자적 또는 하드 카피 형식으로 된 자료의 정적(static) 사본을 IBM 에 제공함으로써 IBM 이 자료의 사본을 볼 수 있도록 합니다. 실제 등급이나 기타 데이터 점수(points)가 자료의 일부로 표시되는 경우 하나의 특정 비즈니스 애플리케이션, 보고서, 프리젠테이션, 그래프 또는 기타 문서 간행물에서 75 등급 또는 기타 데이터 점수를 초과할 수 없습니다.

상기와 같이 사용되는 경우 결과물의 제한적인 인용은 (i) 독립된 상업적인 가치가 없으며 (ii) 결과물의 대체물로 수령자에 의해 사용될 수 없으며 (iii) 정기적 또는 체계적으로 업데이트될 수 없으며 (iv) 별도로 판매될 수 없습니다.