

IBM OpenPages with Watson 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 OpenPages with Watson on Cloud 는 엔터프라이즈 전체의 리스크 및 컴플라이언스 이니셔티브를 식별, 관리, 모니터링 및 보고하도록 돕기 위해 설계된 도구 세트를 고객에게 제공하는 서비스입니다.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 기본 등록(Subscription)

고객은 Data Storage 뿐만 아니라 아래 설명된 에디션(Editions) 중 하나에 대한 권한을 반드시 취득해야 합니다.

a. IBM OpenPages Starter Edition on Cloud

하나의 IBM OpenPages Starter Edition on Cloud 권한은 대략 40 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원하는 해당 클라우드 서비스의 구성을 제공합니다.

b. IBM OpenPages Basic Edition on Cloud

하나의 IBM OpenPages Basic Edition on Cloud 권한은 대략 200 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원하는 해당 클라우드 서비스의 구성을 제공합니다.

c. IBM OpenPages Classic Edition on Cloud

하나의 IBM OpenPages Classic Edition on Cloud 권한은 대략 1,000 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원하는 해당 클라우드 서비스의 구성을 제공합니다.

d. IBM OpenPages Data Storage on Cloud

하나의 IBM OpenPages Data Storage on Cloud(필수 구성요소) 권한은 고객의 클라우드 서비스 인스턴스에 필요한 GRC 데이터의 스토리지 용도로 제공합니다. 스토리지는 할당량 150 GB 단위로 판매됩니다.

1.1.2 GRC 솔루션

고객은 아래 설명된 최소 하나의 GRC 솔루션에 대한 권한을 반드시 취득해야 합니다.

a. IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud

IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud 는 고객이 재정 관리 및 재정 보고 규정과 관련된 프로세스를 문서화하여 관리하도록 돕는 도구입니다.

b. IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud

IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud 는 고객이 운영 리스크를 식별하고 측정하고 감시하는 프로세스를 자동화하도록 돕는 도구입니다. 이는 리스크 및 통제 자체진단, 손실 이벤트, 시나리오 분석, 외부 손실, 핵심 리스크 지표(key risk indicator)를 포함한 리스크 데이터를 단일한 통합 모듈에 통합합니다.

c. IBM OpenPages IT Governance on Cloud

IBM OpenPages IT Governance on Cloud 는 고객이 IT 운영 관리를 고객의 기업 비즈니스 이니셔티브, 전략 및 규정 요건에 맞게 조정하도록 돕는 도구입니다.

d. IBM OpenPages Policy Management on Cloud

IBM OpenPages Policy Management on Cloud 는 고객이 정책 관리를 통합하고 정책 관리 라이프사이클을 자동화하도록 돕는 도구입니다.

e. **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud**

IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud 는 고객이 내부 감사를 자동화하고 관리하며 더 광범위한 리스크 및 컴플라이언스 관리 활동을 수행하도록 돕는 도구입니다.

다음 기능이 포함됩니다.

- (1) 감사 계획
- (2) 작업 문서 관리
- (3) 시간 및 경비 보고
- (4) 감사 보고서 및 결산

f. **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud**

IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud 는 고객이 모델의 거버넌스를 관리하도록 돕는 도구입니다.

g. **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud**

IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud 는 고객이 내부 데이터와 분류에 맞게 규정 데이터를 정비하고 규제 책임의 영향을 평가하도록 돕는 도구입니다.

h. **IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud**

IBM OpenPages Vendor Risk Management on Cloud 는 고객이 제 3 자 컴플라이언스 및 리스크를 관리하고 각 벤더 또는 인게이지먼트를 비즈니스 프로세스와 관련시키는 방법을 이해하도록 돕는 도구입니다.

1.1.3 사용자 역할

a. **IBM OpenPages Administrator User on Cloud**

IBM OpenPages Administrator User on Cloud(최소 한 가지는 필수) 사용자는 클라우드 서비스의 승인된 GRC 기능과 함께 모든 관리 기능에 액세스할 수 있습니다.

b. **IBM OpenPages General User on Cloud**

IBM OpenPages General User on Cloud 사용자는 클라우드 서비스의 승인된 모든 GRC 기능에 대해 완전하게 상호작용할 수 있습니다.

c. **IBM OpenPages Single-Function User on Cloud**

IBM OpenPages Single-Function User on Cloud 사용자는 특정 비즈니스 기능을 수행할 수 있는, 클라우드 서비스의 승인된 GRC 기능 중 하나의 하위 구성요소만 사용하도록 개별적으로 제한됩니다. 상기 특정 비즈니스 기능에는 정기적 자동적 질문에 대해 사전 정의된 양식을 통한 응답, 정책에 대한 사용자들 이해와 수락을 확인하려는 분명한 목적을 위한 정책 관리 오브젝트에 대한 액세스 또는 손실 이벤트 오브젝트의 생성이 포함되며, 이에 국한되지 않습니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 추가 인스턴스

a. **IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud**

하나의 IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud 권한은 내부 개발과 테스트 활동을 위해 클라우드 서비스의 비프로덕션 인스턴스를 제공합니다. 이는 대략 40 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원합니다.

b. **IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud**

하나의 IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud 권한은 내부 개발과 테스트 활동을 위해 클라우드 서비스의 비프로덕션 인스턴스를 제공합니다. 이는 대략 200 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원합니다.

c. **IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud**

하나의 IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud 권한은 내부 개발과 테스트 활동을 위해 클라우드 서비스의 비프로덕션 인스턴스를 제공합니다. 이는 대략 1,000 명의 동시 사용자 이상의 트랜잭션 볼륨을 지원합니다.

1.2.2 **추가 애플리케이션**

a. **IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud**

IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud 애플리케이션은 비정기 사용자나 프로비저닝되지 않은 사용자가 전체 사용자 경험에 노출되지 않고도 운영 리스크 손실 이벤트를 클라우드 서비스에 제출할 수 있는 인터페이스를 제공합니다.

b. **IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud**

IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud 애플리케이션은 신규 규정 및 통제 등의 규제 콘텐츠를 UCF(Unified Compliance Framework)에서(고객은 UCF Common Controls Hub 사용등록을 반드시 취득해야 함) 클라우드 서비스로 반입하는 기능을 제공합니다.

1.3 **Acceleration 서비스**

1.3.1 **설치(Set Up) 서비스**

고객은 IBM OpenPages New Client Setup on Cloud 또는 IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud 중 하나를 반드시 취득해야 합니다.

a. **IBM OpenPages New Client Setup on Cloud**

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud 는 OpenPages with Watson 을 처음 접하는 고객을 대상으로 클라우드 서비스의 최초 구현을 위한 서비스를 제공합니다.

클라우드 서비스에 필요한 GRC 솔루션을 구성/확장하거나 추후에 추가하기 위한 지원은 IBM OpenPages 서비스에 대한 별도의 작업명세서(SOW)를 통해 이용이 가능합니다.

다음과 같은 기타 고객별 활동에는 작업명세서(SOW)가 필요합니다.

- (1) 비즈니스 엔티티 계층 구조 설정
- (2) 사용자 기반 보안 구현
- (3) 데이터 로딩 지원
- (4) 기타 고객별 활동

b. **IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud**

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud 는 기존의 OpenPages with Watson 온프레미스 배치에서 연결되는 고객을 대상으로 클라우드 서비스의 최초 구현을 위한 서비스를 제공합니다.

클라우드 서비스에 추가 GRC 솔루션을 확장하거나 추가하기 위한 지원은 IBM OpenPages 서비스에 대한 별도의 작업명세서(SOW)를 통해 이용이 가능합니다.

기존의 고객 데이터나 기타 고객별 활동을 마이그레이션하기 위해서는 작업명세서(SOW)가 필요합니다.

1.3.2 **원격 제공 서비스**

a. **IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud**

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud 는 클라우드 서비스의 싱글 사인온(SSO)을 구현하고자 하는 고객을 지원하기 위해 10 시간의 IBM OpenPages Cloud Operations 인게이지먼트 시간을 제공하는 원격 제공 서비스입니다.

b. IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud 는 클라우드 서비스의 확장 기능(extensions)을 배치하고자 하는 고객을 지원하기 위해 40 시간의 IBM OpenPages Cloud Operatons 인게이지먼트 시간을 제공하는 원격 제공 서비스입니다.

이 인게이지먼트는 다음과 같은 활동을 수행합니다.

- (1) 고객과의 조정
- (2) 배치할 확장 기능 수집 및 고객의 지침 검토
- (3) 고객 특정 확장 기능 배치
- (4) 확장 기능의 적절한 배치를 확인하는 로그(logs) 검토

고객은 후속 갱신 없이 구입일로부터 1년 이내 또는 고객의 사용등록 기간 종료일 이전 중 더 빠른 일자에 전체 시간을 반드시 사용해야 합니다.

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://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=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

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.

- a. 애플리케이션은 클라우드 서비스에서 개발되거나 클라우드 서비스에 액세스하도록 가용케 되거나 클라우드 서비스에서 사용된, 고유하게 이름이 지정된 소프트웨어 프로그램입니다.
- b. 승인된 사용자(Authorized User)는 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.
- c. 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성된 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다.
- d. 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- e. 인게이지먼트(Engagement)는 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.

5. 추가 조항

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

5.1 백업

프로덕션 인스턴스에 대한 백업은 매일 수행되고 비프로덕션 인스턴스에 대한 백업은 필요에 따라 수행됩니다. IBM은 프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 3년 기간 동안 그리고 비프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 90일 동안 고객 데이터의 백업 사본을 보관합니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 클라우드 서비스 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM은 삭제된 데이터를 복구해야 할 책임이 없고 가능한 경우 그러한 노력에 대해 과금할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

5.2 클라우드 서비스 만기

클라우드 서비스가 만료되거나 종료되기 전에 고객은 제공된 클라우드 서비스의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 계약에 의거하여 제공될 수 있습니다.

클라우드 서비스 만료일 또는 종료일 이후 30일 이내에 고객의 지원 요청을 수신한 경우 IBM은 기본 애플리케이션 형식의 고객 콘텐츠의 전자적 사본을 고객에게 반환합니다.

5.3 비프로덕션 제한사항

클라우드 서비스가 "비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 경우, 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 내부 비프로덕션 활동 용도에 한해서만 해당 클라우드 서비스를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

5.4 제 3자의 혜택을 위한 사용에서의 제한 조치

IBM이 서면으로 달리 동의하지 않는 한, 고객은 서비스 접수(service bureau), 호스팅 서비스 또는 모든 종류의 상업적 정보 기술 서비스를 제 3자에게 제공할 목적으로, 클라우드 서비스에서 생성한 출력 데이터 및 보고서를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라우드 서비스 또는 그 구성요소를 사용할 수 없습니다.