

IBM Watson Analytics

본 서비스 명세서는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics 는 클라우드 기반으로 통합된 분석 경험을 제공하고 비즈니스에 영향을 주는 요인에 중점을 두도록 사용자를 지원합니다. 본 클라우드 서비스는 데이터 액세스와 예측 분석 단계를 자동화함으로써 숨은 패턴과 관계를 식별하고 설명하여 발생한 사안에 대한 이해도를 높입니다.

클라우드 서비스 오퍼링에는 다음 기능이 포함됩니다.

- Engaging User Experience - 사용자가 데이터를 이해하고 상호작용할 수 있는 형식으로 데이터 및 인사이트 제공.
- Data Discovery - 데이터를 시각적으로 탐색하고 상호작용하여 패턴을 찾아내고 인사이트 도출.
- Guided Analytic Discovery - 통계적인 상관 및 핵심 동인 분석을 자동으로 수행하는 내장 예측 분석 기능.
- Natural Language Dialogue - 익숙한 비즈니스 용어를 사용하는 키워드 중심 영어 인터페이스를 통한 데이터 상호작용.
- Data Access - 고객의 데이터에 자동으로 액세스한 후 분석에 필요한 데이터의 준비 상태를 고유한 방법으로 스코어링(score)하고 결과를 손상시킬 수 있는 잠재적인 데이터 문제를 강조.

1.2 Freemium 등급 액세스

클라우드 서비스를 통해 사용자는 다음 사용 제한사항에 따라 서비스에 무료("Freemium 등급")로 액세스할 수 있습니다.

- 고객은 처음 30 일 동안 Freemium 등급에 대한 액세스 권한이 있으며, 아래에서 설명한 대로 IBM Watson Analytics Professional 의 기능에 대한 액세스 권한이 부여됩니다.
- 단일 사용자 환경
- xls,xlsx 또는 csv 파일을 로드하고 분석합니다.
- 총 1MB 스토리지(스토리지에는 클라우드 환경에 로드된 소스 파일과 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- PDF 형식으로만 오브젝트를 내보냅니다.

이러한 제한 범위를 넘어서 사용하고자 하는 고객은 반드시 Watson Analytics Plus Edition 또는 Watson Analytics Professional Edition 에 등록해야 합니다.

IBM 은 3 개월의 통지 기간 후 Freemium 등급을 철회할 수 있습니다. 고객은 IBM Watson Analytics Plus Edition 또는 Watson Analytics Professional Edition 을 등록하는 것을 선택할 수 있습니다.

1.3 IBM Watson Analytics Plus

IBM Watson Analytics Plus 는 다음 피쳐와 기능이 포함된 단일 사용자 환경입니다.

- 1,000,000 행 및 256 열 이내의 .xls, .xlsx 또는 .csv 파일, 지원되는 클라우드 서비스, 또는 지원되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS)에서 데이터를 로드합니다. 총 2GB 의 스토리지이며 데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드된 소스 파일과 애플리케이션 내에 작성된 콘텐츠가 포함됩니다.
- PPT 파일 형식으로 내보냅니다.

- 인포그래픽
- 템플릿
- DropBox, Box 및 Microsoft OneDrive 에 대한 연결

1.4 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional 은 Watson Analytics Plus 의 모든 기능과 함께 다음 추가 피처와 확장 기능이 포함된 멀티 유저 환경입니다.

- 10,000,000 행 및 500 열 이내의 .xls, .xlsx 또는 .csv 파일, 지원되는 클라우드 서비스, 또는 지원되는 관계형 데이터베이스 관리 시스템(RDBMS)에서 데이터를 로드합니다.
- 총 100GB 스토리지.
- 싱글 테넌트(데이터 스토리지에는 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠가 포함됨).
- Cognos Analytics Report 에 대한 연결

1.5 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated 는 IBM Watson Analytics Professional 의 모든 기능과 함께 다음 추가 기능 및 확장 기능이 포함된 멀티 유저 환경입니다.

- 클라우드 환경에 로드한 소스 파일 및 애플리케이션 내에서 작성된 콘텐츠를 포함하여 데이터 스토리지가 포함된 싱글 테넌트.
- 전용 환경

1.6 선택적 서비스

1.6.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

이 클라우드 서비스의 각 등록 권한은 계약한 등급에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 10GB 의 스토리지를 추가로 제공받는 것이 IBM Watson Analytics Plus 에 대한 월별 등록의 추가 기능(add-on)으로 사용 가능합니다.

1.6.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

이 클라우드 서비스의 각 등록 권한은 계약한 등급에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 50GB 의 스토리지를 추가로 제공받는 것이 IBM Watson Analytics Professional 및 Professional Dedicated 에 대한 월별 등록의 추가 기능(add-on)으로 사용 가능합니다.

1.7 설치(Setup) 서비스

1.7.1 IBM Watson Analytics Jump Start

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 검증된 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 증서에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.7.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 검증된 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 25 시간의 원격 컨설팅을 제공합니다. 원격으로 제공되는 이러한 설치(set-up) 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 고객의 라이선스 증서에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.7.3 IBM Watson Analytics Accelerator

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 검증된 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 초기 클라우드 서비스 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 날짜 일자로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

1.8 Watson Analytics 의 베타 기능

클라우드 서비스에서 제공되는 베타 기능은 클라우드 서비스에 속하지 않습니다. 베타 기능은 아래에서 명시한 경우를 제외하고, 본 클라우드 서비스와 동일한 조건에 준하여 제공됩니다. IBM 은 베타 기능의 일부 또는 전체를 제품이나 오픈링으로써 또는 제품이나 오픈링 내에서 일반적으로 이용가능하게 제공하지 않을 수도 있습니다. 고객은 베타 기능을 평가 용도로 내부적으로만 사용할 수 있으며 프로덕션 환경에서는 사용할 수 없습니다. 고객은 IBM 이 베타 기능을 철회하거나 베타 기능에 대한 액세스 권한을 해지할 때까지 베타 기능을 사용할 수 있습니다. IBM 은 베타 기능을 지원 의무 없이, "현상태대로"(AS IS) 소유권, 타인의 권리 비침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여(단 이에 한하지 않음) 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이 제공합니다. 고객은 더 이상 베타 기능을 사용할 수 없는 경우에 발생할 수 있는 데이터의 유실을 방지할 수 있도록 예방조치를 취해야 합니다.

고객은 IBM 이 고객이 제공한 모든 피드백 및 제안사항을 사용할 수 있다는 데 동의합니다.

2. 콘텐츠 및 데이터 보호

데이터 처리 및 보호 데이터 시트(데이터 시트)는 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련하여 클라우드 서비스에 대한 고유 정보를 제공합니다. 클라우드 서비스 및 데이터 보호 기능(해당하는 경우)의 사용과 관련하여 고객의 책임을 포함한 상세 정보나 조건들은 본 조항에 명시됩니다. 고객의 클라우드 서비스 사용에는 고객이 선택한 선택사항에 따라 두 가지 이상의 데이터 시트가 적용될 수 있습니다. IBM 은 클라우드 서비스에 대한 변경사항이 있는 경우 필요에 따라 데이터 시트들을 업데이트합니다. 데이터 시트는 영어로만 제공되고 자국어로는 제공되지 않을 수 있습니다. 국내법령이나 관행 실무에도 불구하고, 당사자들은 영어가 이해 가능한 언어로서 클라우드 서비스의 취득과 사용에 있어서 적절하다는 점에 동의합니다. 다음 데이터 시트(들)은 IBM 이 수정할 수 있는 바에 따라, 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1380659608292>

고객은 클라우드 서비스에서 가용한 데이터 보호 기능을 주문하거나 사용 설정하거나 사용하기 위해 필요한 조치들을 수행해야 할 책임이 있으며 콘텐츠에 대한 데이터 보호나 기타 법적 요구사항의 준수를 포함하여 그러한 조치들을 고객이 수행하지 못한 경우 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임을 수용합니다.

IBM 데이터 처리 부칙(<http://ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 본 계약의 일부로 참조됩니다. 이 클라우드 서비스에 적용되는 데이터 시트(들)는 DPA 별표(들)로 사용됩니다.

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.

3.1 가용성 크레딧

고객은 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧가 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 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 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 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 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
99.9% 미만	2%
99% 미만	5%
95% 미만	10%

* 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.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a Service 지원 안내서(https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 참조)는 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. 승인된 사용자(Authorized User)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예를 들어, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. 기가바이트(Gigabyte)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)

또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떤 시점에서든지 클라우드 서비스에서 호스팅된 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

본 클라우드 서비스의 목적상, 기가바이트는 클라우드 서비스에 비압축되어 로드된 데이터 세트의 산정 단위로 사용됩니다.

- c. 인게이지먼트(Engagement)는 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 설치(Set-Up) 요금

일시불 설치 요금은 주문된 각 설치 서비스의 거래서류에 지정된 비율로 청구됩니다.

5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.4 청구 주기

IBM은 선택한 청구 주기에 따라 지불해야 하는 대금을 청구 주기의 기간이 시작될 때 고객에게 청구하며 단, 추가 요금과 후불로 청구되는 사용 유형의 요금은 제외됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 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 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

7. 추가 조건

7.1 일반조건

고객은 IBM이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 자동차 통제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 클라우드 서비스의 장애에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 클라우드 서비스를 독립적으로 또는 다른 서비스나 제품과 조합하여 사용할 수 없습니다.

7.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

7.3 IBM에 의한 인지 분석(Cognitive Analytics) 목적의 고객 콘텐츠 사용

IBM은 클라우드 서비스에 대한 내부적 연구, 테스트, 개선사항 또는 강화기능 개발을 목적으로 또는 사용자에게 알맞고 유의미한 경험을 제공하는 새로운 서비스를 개발할 목적으로 고객이 클라우드 서비스에 제공하는 고객의 콘텐츠와 데이터를 사용할 수 있습니다. 이를 통해 IBM은 고객의 승인된 사용자에게 의한 클라우드 서비스 사용을 반영하는 요약 정보를 익명의 집약된 형식으로 컴파일하여 분석하고 이러한 컴파일과 분석을 통해 보고서, 연구서 또는 기타 성과물(이하 통칭하여 "컴파일 데이터")을 작성할 수 있습니다. 컴파일 데이터에 대한 소유권은 IBM이 보유하고 있습니다.

7.4 고려하지 않는 데이터 세트

고객에게 Watson Analytics for Social Media 에 대한 별도의 권한이 있는 경우, IBM Watson Analytics for Social Media 에서 로드된 데이터 세트(Dataset)의 행과 열은 파일 크기를 결정하는 데는 고려되지 않지만, Watson Analytics 의 해당 등급의 총 스토리지 용량 한계에 대해서는 계수됩니다.

데이터 세트는 IBM Watson Analytics for Social Media 에서 생성한 분석의 결과물입니다.

7.5 제 3 자 콘텐츠(데이터 및 서비스)

클라우드 서비스는 제 3 자 데이터 서비스, 데이터베이스, 웹 서비스, 소프트웨어 또는 기타 제 3 자 콘텐츠(이하 전부 "콘텐츠"라 함)에 액세스하는 링크를 포함하고 있거나 이러한 콘텐츠에 액세스하는 데 사용될 수 있습니다. 해당 콘텐츠에 대한 액세스는 "현상태대로"(AS-IS) 소유권, 타인의 권리 비침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이 제공됩니다. 제 3 자는 언제든지 액세스를 종료할 수 있습니다. 고객은 그러한 콘텐츠에 대한 액세스나 사용을 위해 제 3 자와 별도의 계약 체결이 필요할 수 있습니다. IBM 은 이러한 별도 계약의 당사자가 아니며 IBM 의 별도 계약 체결은 본 클라우드 서비스 명세의 명시적인 조건이 아닙니다. 고객은 별도 계약의 조건을 준수한다는 데 동의합니다.