

IBM Cognos Business 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 Cognos Business Intelligence on Cloud

클라우드 서비스는 SoftLayer 데이터 센터에서 호스트(host)되며 고객은 가장 최신의 IBM Cognos Business Intelligence 소프트웨어의 기능에 액세스하여 웹 브라우저를 통해 대시보드, 상호적인 보고서(interactive report), 사용자 정의 분석, 비정형 질의(ad-hoc query)를 개발하고, 새 보고서를 작성하고, 스케줄된 보고서를 열람하며, 액티브 리포트(active report)를 이용합니다. 이 클라우드 서비스는 대화식 OLAP 탐색을 제공하며 고객은 목록, 교차 탭, 차트, 재무표 스타일을 포함한 다양한 보고서 유형을 작성하여 형식화할 수 있습니다. 클라우드 서비스는 Apple iPhone, Android, 태블릿을 포함한 광범위한 모바일 디바이스로 보고서 활용을 확장합니다.

1.2 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

이 클라우드 서비스는 프로덕션 용도로 IBM Cognos Business Intelligence 에 대한 사용자 액세스를 제공합니다. 이 클라우드 서비스는 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 최대 100GB 의 스토리지를 제공합니다.

1.3 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup Non-Production Instance on Cloud

이 IBM 클라우드 서비스는 3 개월 약정 기간의 일회성 등록 서비스입니다. 이 SaaS 는 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 100GB 의 스토리지를 비프로덕션 용도로 제공합니다.

1.4 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

이 클라우드 서비스는 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 최대 250GB 의 스토리지와 최소 3 대의 IBM Cognos Business Intelligence Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 IBM 클라우드 서비스에서는 SoftLayer 와 고객 ISP 간의 10Gbps 고속 Direct Link 를 사용할 수 있고 사전 프로덕션용 IBM 클라우드 서비스 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.5 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

이 클라우드 서비스는 베어 메탈 서버에서 관리되며 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 최대 500GB 의 스토리지와 최소 5 대의 IBM Cognos Business Intelligence Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 클라우드 서비스에서는 SoftLayer 와 고객 ISP 간의 10Gbps 고속 Direct Link 를 사용할 수 있고 사전 프로덕션용 클라우드 서비스 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.6 IBM Cognos Business Intelligence Jump Start Service on Cloud

이 클라우드 서비스는 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud 및/또는 IBM Business Intelligence Enterprise on Cloud 와 연계해서 구입할 수 있습니다. 고객은 초기 IBM Cognos Business Intelligence on Cloud (BloC) 사용 케이스의 간편한 식별, IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos BI 에 대한 코칭, IBM Cognos BloC 보고서, 대시보드 및 모델링에 대한 적용 사례 지도, 기존에 지원되는 데이터 소스에 대한 연결 지원, IBM Cognos BloC 관리 지도를 포함하여 최대 50 시간의 코칭과 지원을 제공받습니다. 위에 기술되지 않은 서비스는 이 오픈링 범위에 속하지 않습니다. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Jump Start 오픈링은 프로비저닝 후 90 일 이내에 사용되어야 합니다.

1.7 선택적 추가기능(Add-On)

다음 Add-On 은 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud 및 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud 오퍼링에 대한 권한이 부여된 고객에게만 제공됩니다.

a. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Throughput Capacity

이 클라우드 서비스는 하나의 추가 IBM Cognos Business Intelligence Report Server 구성요소의 프로비저닝을 위해 제공됩니다. IBM Cognos Report Server 는 PDF, HTML, XLS, XML 및 CSV 로 보고서를 만듭니다.

b. IBM Cognos Business Intelligence On Cloud Additional Storage

이 선택적 클라우드 서비스는 계약한 클라우드 서비스에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 250GB 의 스토리지를 추가로 제공합니다.

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.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증 서비스입니다. 클라우드 서비스는 HIPAA 와 같은 정부의 보건 규제법령에서 규율되는 민감 개인 건강 정보를 위해 설계되지는 않습니다.

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

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 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. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 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 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 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 동안의 클라우드 서비스 가용성은 각 해당 오퍼링에 따라 명시됩니다.

3.2.1 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

| 약정 월 동안 가용성 | 가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %) |
|-------------|---|
| 95% 미만 | 2% |

3.2.2 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

| 약정 월 동안 가용성 | 가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %) |
|----------------|---|
| 95.0% – 98.99% | 2% |
| 95% 미만 | 5% |

3.2.3 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

| 약정 월 동안 가용성 | 가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금*의 %) |
|----------------|--|
| 99.0% – 99.75% | 2% |
| 95.0% – 98.99% | 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. 백분율로 표시된 가용성은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 476 분

| | |
|--|--|
| 약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 476 분 = 42,724 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분 | = 약정 월 동안 가용성 98.8%의 Enterprise 에 대한 5% 가용성 크레딧 & Standard 에 대한 가용성 크레딧 2% |
|--|--|

3.3 SLA 에 대한 기타 정보

본 SLA 는 고객에게 제공되며 클라우드 서비스의 사용자의 청구나 베타 서비스나 시험 서비스에 대한 클레임에는 적용되지 않습니다. SLA 는 프로덕션 용도의 클라우드 서비스에만 적용됩니다. 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경에는 SLA 가 적용되지 않습니다.

4. 권한 부여 및 대금 청구 정보

4.1 청구 체계

클라우드 서비스는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 사용 가능합니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 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. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **기가바이트(Gigabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **인게이지먼트(Engagement)** - 클라우드 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.

4.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 거래서류에 명시됩니다.

4.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4.4 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 청구됩니다.

5. 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.

6. 기술 지원

사용등록 기간에는 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

전화 및 이메일 지원의 정기 운영 시간은 다음과 같습니다.

월요일 - 금요일(공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 11:00(미 동부 표준시)

업무 시간 외 지원:

업무 시간 외 지원(상기의 정기 운영 시간 외)은 심각도 1 의 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

지원 핫라인: 1-877-432-4300(미국)

이메일: scn_support@us.ibm.com

지원 웹 포털: <https://support.ibmcloud.com>

| 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 | 24x7 |

| 심각도 | 심각도 정의 | 대응 시간 목표 | 대응 시간 범위 |
|-----|--|-----------|-------------------|
| 2 | 상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우. | 2 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |
| 3 | 업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다. | 4 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |
| 4 | 최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청. | 1 영업일 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |

7. 추가 정보

7.1 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다. 인에이블링 소프트웨어에 샘플 코드가 포함된 경우 고객은 클라우드 서비스에서 사용할 목적으로 샘플 코드의 2 차적 저작물을 작성할 수 있습니다. 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 클라우드 서비스의 만료 또는 해지 시 인에이블링 소프트웨어를 제거해야 할 책임이 있습니다.

7.2 쿠키

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.