

IBM Cognos Analytics on Cloud

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 Cognos Analytics on Cloud

클라우드 서비스는 SoftLayer 데이터 센터에서 호스트(host)되며 고객은 가장 최신의 IBM Cognos Analytics 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 Analytics Workgroup on Cloud

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

1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Proof of Concept

이 IBM 클라우드 서비스는 최대 6 개월의 단기 사용등록 서비스입니다. 이 SaaS 는 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 100GB 의 스토리지를 비프로덕션 용도로 제공합니다.

1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

이 클라우드 서비스는 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 최대 250GB 의 스토리지와 최소 3 대의 IBM Cognos Analytics Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 IBM 클라우드 서비스에서는 사전 프로덕션용 IBM 클라우드 서비스 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.5 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

이 클라우드 서비스는 베어 메탈 서버에서 관리되며 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 최대 500GB 의 스토리지와 최소 5 대의 IBM Cognos Analytics Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 클라우드 서비스에서는 사전 프로덕션용으로서, 클라우드 서비스 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.6 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement

1.6.1 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Standard

이 Hybrid 클라우드 서비스에는 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 에 대한 액세스 권한과 IBM Cognos Analytics Advanced 를 다운로드하는 권한이 포함됩니다.

고객은 본 프로그램과 함께 포함된 라이선스 조항 외에, PowerPlay 의 구성요소나 기능은 사용할 수 없습니다.

1.6.2 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement Enterprise

이 Hybrid 클라우드 서비스에는 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud 에 대한 액세스 권한과 IBM Cognos Analytics Advanced 를 다운로드하는 권한이 포함됩니다.

고객은 본 프로그램과 함께 포함된 라이선스 조항 외에, PowerPlay 의 구성요소나 기능은 사용할 수 없습니다.

1.7 선택적 기능 또는 서비스

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

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

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

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

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

1.8 용량 구성 오퍼링

1.8.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

이 오퍼링은 2 개 코어(또는 동일 기능), 64GB RAM, 사용자 생성 콘텐츠 용도의 총 500GB 스토리지가 포함된 2 개의 가상 개인용 Report Server 를 포함하는 일체형 Cognos Analytics on Cloud 소프트웨어 인스턴스입니다. 지원 인프라스트럭처에는 다중 콘텐츠 관리자 및 콘텐츠 저장 데이터베이스가 포함됩니다.

1.8.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

기존 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity 시스템에 추가로 4 개 코어(또는 동일기능)를 추가하여 Report Server 구성을 확장합니다. 이 옵션을 추가하기 전에 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity 를 구입해야 합니다.

1.8.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

이 오퍼링은 2 개 코어(또는 동일 기능), 64GB RAM, 사용자 생성 콘텐츠 용도의 총 500GB 스토리지가 포함된 2 개의 가상 개인용 Report Server 를 포함하는, 비프로덕션(Non-Production) 용도로 제한된 일체형 Cognos Analytics on Cloud 소프트웨어 인스턴스입니다. 지원 인프라스트럭처에는 다중 콘텐츠 관리자 및 콘텐츠 저장 데이터베이스가 포함됩니다.

1.8.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores

기존 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production 시스템에 추가로 4 개 코어(또는 동등)를 추가하여 Report Server 구성을 확장합니다. 이 옵션을 추가하기 전에 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production 을 구입해야 합니다.

1.9 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

이 클라우드 서비스는 임의의 Cognos Analytics on Cloud 사용등록 오퍼링 구성에서 사용될 수 있습니다. 용량 환경의 Report Server 수에 따라 RAM 을 추가로 구입할 수 있습니다. (즉, Report Server 가 2 대인 경우에는 2 x IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM 을 구입해야 합니다). 최소 2 대의 Report Server 가 항상 프로비저닝됩니다.

1.10 설치(Set-Up) 서비스

다음 설치 서비스는 인게이지먼트당 기준으로 구매됩니다.

1.10.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 툴링의 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.

1.10.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

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 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.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

(a) IBM 과 고객이 관련 Business Associate 계약을 체결하였고, 그리고 (b) IBM 이 클라우드 서비스에서 PHI(Protected Health Information)를 사용할 수 있다고 언급한 명시적 확인서를 고객에게 제공하지 않은 한, 클라우드 서비스는 HIPAA(Health Information Portability and Accountability Act of 1996)에 의거하여 보호되는 PHI 를 전송하거나 저장하기 위한 목적으로 사용될 수 없습니다. 클라우드 서비스는 추가 규제 요건이 적용되는 데이터를 처리하도록 설계되지 않습니다.

2.1 보안 기능 및 책임사항

클라우드 서비스는 다음 보안 기능을 구현합니다.

클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크 외부에서 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화합니다.

본 클라우드 서비스는 고객이 미국에 소재하는 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 선택하는 경우 IBM Privacy Shield 인증에 포함되어 적용되며 IBM Privacy Shield 개인정보 보호정책(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html 참조)의 적용을 받습니다.

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 아니며 IBM Cognos Analytics Hybrid Entitlement 오퍼링에 적용되지 않습니다. 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 삼(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 크레딧이 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 동안의 클라우드 서비스 가용성은 각 해당 오퍼링에 따라 명시됩니다.

3.2.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

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

3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

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

3.2.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

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%

3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

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. 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.

4. 기술 지원

기술 지원은 기술 지원 담당자 정보와 기타 정보 및 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook에서 기술한 대로 클라우드 서비스에 대해 제공됩니다. 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. 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.
- c. 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 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.
- d. 기가바이트(Gigabyte)는 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.

5.2 추가 요금

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

5.3 원격 서비스 요금

원격 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며 거래서류에 지정된 비율로 대금이 청구됩니다.

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 증서에 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 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 다음 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM Cognos Framework Manager	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf

7.2 백업

공유 폴더 공간 및 애플리케이션 데이터베이스의 백업이 매일 수행됩니다. 백업은 현지에서 수행되며 별도의 데이터 센터에서 백업됩니다. IBM 은 최근 7 일의 일간 백업과 추가 4 주의 주간 백업을 보관합니다. 백업은 디스크 기반 백업 시스템 저장 시(at rest)와 전송 중에 암호화됩니다.

7.3 재해 복구(Disaster Recovery)

자연 재해(예: 화재, 지진, 홍수 등)로 인해 중대한 시스템 중단이 초래된 경우 또는 IBM 이 고객의 클라우드 서비스를 프로비저닝하는 데이터 센터에서 IBM 의 통제권을 벗어난 원인으로 인해 중대한 시스템 중단이 초래된 경우, 재해 복구는 14 일(calendar day)의 복구 목표로, 다른 데이터 센터를 통해 고객의 프로덕션 데이터를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울임으로써 수행됩니다. 이는 보증이 아니며 SLA(service level agreement)는 제공되지 않습니다.

7.4 고객 제공 자료

고객은 IBM 에게 고객이나 제 3 자의 드라이버, jar 파일, 라이선스 파일, 구성 파일 및 그 밖에 고객의 클라우드 서비스 환경에서 사용하도록 고객이 IBM 에게 요청한 자료(이하 통칭하여 "고객 제공 자료")를 제공하는 경우에 한해서: 고객에게 클라우드 서비스를 제공하기 위한 유일한 목적으로, 고객의 해당 지적재산권에 의거하여, 고객 제공 자료를 사용할 수 있는 완납되고, 양도 불가하며, 전세계적, 제한적 라이선스(재라이선스 부여 권리는 포함되지 않음)를 IBM 에게 부여합니다. IBM 은 그러한 고객 제공 자료를 사용할지 여부를 판단할 단독 재량이 있으며 단독 재량으로 언제든지 임의의 사유로 고객 제공 자료의 사용을 중단할 수 있습니다.

고객은 (a) 고객 제공 자료를 IBM 에게 제공하는 데 필요한 권리를 보유하며 (b) IBM 은 클라우드 서비스를 고객에게 제공하기 위해 고객 제공 자료를 합법적으로 사용할 수 있고 (c) 고객 제공 자료에는 유해 코드가 포함되어 있지 않다는 점을 지속적으로(on an ongoing basis) 진술하고 보증합니다. 고객은 고객 제공 자료를 IBM 이 사용할 수 있도록 허용하는 권리를 상실하거나 고객 제공 자료에 유해 코드가 포함된 사실을 알게 되는 경우에 이를 반드시 IBM 에 즉시 통지해야 합니다.

고객은 (a) IBM 이 클라우드 서비스 내에서의 고객 제공 자료의 기능성(functionality)을 보증하지 않으며, (b) IBM 은 고객 제공 자료로 인해 IBM 이 (1) 클라우드 서비스 관련 주장 및 보증, 및/또는 (2) 클라우드 서비스의 서비스 레벨을 준수할 수 없게 되는 범위 내에서 고객에 대해 책임을 지거나 법적 책임을 지지 않는다는 점을 인지합니다.