

## IBM Content Manager OnDemand 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 Content Manager OnDemand on Cloud(클라우드 서비스)는 다음을 제공합니다.

- a. 고속 아카이브
  - 보고서, 청구서, 계산서, 정책, 혜택설명 및 지급/신용 거래 등 애플리케이션에서 생성된 출력물을 로드(load), 색인화 및 아카이브합니다.
  - 다중 문서가 포함된 대용량 데이터 파일을 처리할 수 있는 유연성
  - PDF, AFP, 라인 데이터, XML 파일 형식 지원
- b. 자동 색인화
  - 클라우드의 로딩 및 인덱싱 프로그램은 효율적인 검색을 위해 관계형 데이터베이스에서 색인 필드를 덧붙이는 보고서 및 계산서에서 메타데이터를 자동으로 추출합니다.
- c. 스토리지 활용
  - 효율적인 스토리지 활용을 위해 아카이브 데이터는 압축합니다.
- d. 문서 기한이 있는 아카이브
  - 스토리지 사용을 보다 더 최적화하기 위해, 보고서 또는 계산서의 유형에 따라 아카이브된 데이터가 자동으로 만기되도록 비즈니스 정책을 정의할 수 있습니다.
- e. XML 표준을 준수하여 금융 거래 아카이브.
- f. 아카이브된 계산서 및 보고서에 대한 웹 및 모바일 액세스.
- g. 문서 내에 포함된 여하한 텍스트로 저장된 문서를 찾을 수 있도록 전문 검색(Full Text Search)을 사용할 수 있습니다.
- h. 보류(Holds)를 사용가능하게하여 문서 기한을 해제할 수 있습니다.
- i. 지정된 내부 사용자에게 정기적으로 보고서 배포
- j. 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제
- k. 보안 가상 프라이빗 인프라스트럭처
- l. 단일 표준 VPN 연결.
- m. 최대 4TB의 아웃바운드 대역폭
- n. 24x7 프로덕션 환경 모니터링, 바이러스 스캐닝, 침입 감지/침투 테스트 서비스, 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업그레이드
- o. 프로덕션 환경에 대한 변경 요청(Change Request) 관리: 표준 변경 요청 관리는 서비스의 처음 3개월 동안 주당 최대 3회 변경 요청 및 이후 주당 최대 1회 변경 요청의 기준을 따릅니다. 변경 요청에는 7일의 리드 타임이 요구됩니다. 미사용된 변경 요청은 이월되지 않습니다.
- p. Non-Production으로 표시된 클라우드 서비스에는 다음 제한사항이 적용됩니다.
  - 고객은 클라우드 서비스의 모니터링에 대한 책임이 있습니다.
  - 고객은 클라우드 서비스의 비유지보수(non-maintenance) 변경사항 관리에 대한 책임이 있습니다.

클라우드 서비스는 고객의 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징(Staging), 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장된 기능 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 내부 비프로덕션 활동의 내부 개발

및 테스트 환경의 일부로만 사용될 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

## 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

### 1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 25GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 450GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 30,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 15GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 30,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 250GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Bronze 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다.

### 1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 50GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 900GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 30GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 500GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Silver 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다.

### 1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 100GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 1800GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 60GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 라인 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 1TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Gold 구성은 3TB의 스토리지를 제공합니다.

#### 1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 250GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 4.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 150GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 라인 데이터 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 2.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Platinum 구성은 5TB 의 스토리지를 제공합니다.

### 1.2 선택적 서비스

#### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

이 클라우드 서비스는 1TB 의 추가 스토리지를 제공합니다.

#### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

이 클라우드 서비스는 1TB 증분 단위로 아카이브 스토리지를 제공합니다. 아카이브 스토리지는 사용이 덜 빈번한 데이터를 위해 사용됩니다.

#### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

이 클라우드 서비스에서는 선택한 가상 프라이빗 환경을 최대 20TB 의 아웃바운드 대역폭이 포함된 싱글 테넌트 프라이빗 인프라스트럭처로 업그레이드할 수 있습니다.

#### 1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

IBM 이 승인한 대로 미국 정부 고객 및 기타 고객에게 제공될 수 있는 이 클라우드 서비스는 연합 데이터 센터에 완전하게 포함된 가상 프라이빗 환경 인프라스트럭처로 구현되는 고객의 선택된 클라우드 서비스 구성을 제공합니다. 참고: 다수의 프로덕션 환경과 비 프로덕션 환경이 있는 경우, Federal 데이터 센터에서 구현할 모든 환경에 대해 Federal Datacenters Add-ons 를 확보해야 합니다.

#### 1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

다음 클라우드 서비스는 Non-Production 용으로 제한됩니다. "비프로덕션(Non-Production)"이란 클라우드 서비스는 고객의 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징(Staging), 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장된 기능 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 내부 비프로덕션 활동의 내부 개발 및 테스트 환경의 일부로만 사용될 수 있다는 것을 의미합니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

##### a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

이 클라우드 서비스는 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 과 동일한 크기의 구성으로 동일한 처리 용량을 제공하나, 고가용성과 재해 복구는 포함하지 않는 별도의 인스턴스(Instance)를 제공합니다.

##### b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

이 클라우드 서비스는 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 과 동일한 크기의 구성으로 동일한 처리 용량을 제공하나, 고가용성과 재해 복구는 포함하지 않는 별도의 인스턴스(Instance)를 제공합니다.

- c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0  
이 클라우드 서비스는 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 과 동일한 크기의 구성으로 동일한 처리 용량을 제공하나, 고가용성과 재해 복구는 포함하지 않는 별도의 인스턴스(Instance)를 제공합니다.
- d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0  
이 클라우드 서비스는 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 과 동일한 크기의 구성으로 동일한 처리 용량을 제공하나, 고가용성과 재해 복구는 포함하지 않는 별도의 인스턴스(Instance)를 제공합니다.

### 1.3 Acceleration 서비스

#### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

이 설치 서비스는 (1) 유스 케이스 지원, (2) 보고서, 대시보드 및 기타 시스템 튜닝의 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 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 거래서류의 날짜로부터 90 일 후에 만료됩니다.

#### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

이 On Demand 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 튜닝의 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, 거래서류의 날짜 또는 최초 클라우드 서비스 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 일자로부터 12 개월이 경과한 날에 만료됩니다.

## 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=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

## 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.

- 계약(Engagement)은 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- 요청은 IBM 이 클라우드 서비스에 제출되거나 클라우드 서비스에서 관리하는 서비스를 수행하도록 권한을 부여한 고객의 조치입니다.
- 1TB 는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성되는 2 의 40 승 바이트입니다.

### 4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스는 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

## 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 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM 의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM 의 요청이 있는 경우 그러한 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 요율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM 이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

### 5.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

인에이블링 소프트웨어는 다음 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
AFP 뷰어	고객은 AFP 뷰어에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. AFP 뷰어는 고객이 사용자의 웹 브라우저에 설치하여 AFP(Advanced Function Printing) 형식의 문서를 볼 수 있는 웹 브라우저 플러그인입니다. 고객은 웹 액세스 설정이 되어있고 AFP 형식의 문서를 액세스하고 보아야 하는 사용자의 웹 브라우저에 AFP 뷰어를 설치할 수 있습니다. AFP 뷰어 플러그인 다운로드에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	고객은 테스트 및 확인을 위한 용도로 또는 클라우드 서비스에 액세스할 고객 조직 내의 직원에 대한 사용자 ID 를 작성하기 위한 용도로 이 클라이언트 소프트웨어에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit 은 Content Manager OnDemand 용 Java API 를 제공합니다. 고객은 클라우드 서비스를 액세스하거나 통합하는 데 필요한 사용자 정의 애플리케이션을 개발하기 위한 용도로 이 소프트웨어를 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.
ARSLoad	고객은 ARSLoad 프로그램에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. 이 프로그램은 데이터를 Content Manager OnDemand 에 로드하여 색인화하는 데 사용됩니다.

### 5.3 FTP 소프트웨어

클라우드 서비스에 로드하여 색인화할 보고서, 계산서 또는 기타 문서를 제출하기 위해서 고객은 FTP(File Transfer Protocol) 클라이언트 소프트웨어를 사용해야 합니다. IBM 은 클라우드 서비스에 로드(load)하고 색인화할 데이터를 제출하기 위해 클라우드 서비스에 연결하기 위한 연결 정보를 제공합니다.

### 5.4 가상사설망(VPN)

고객은 클라우드 서비스의 보안 연결을 위해 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN 에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다. 최대 하나의 VPN 엔드포인트(게이트웨이) 구성 제공.

### 5.5 클라우드 서비스의 제한된 기능

클라우드 서비스에서는 CD-ROM 마스터링 옵션의 사용이 금지되며 고객은 해당 기능을 사용할 수 없다는 데 동의합니다.