

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud

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

1. 클라우드 서비스

IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 는 전체 콘텐츠 관리와 워크플로우 요구사항을 충족하도록 설계된 중앙 집중식의 보안 및 확장 가능 환경을 제공하는 가상 프라이빗 클라우드 솔루션입니다. 지식 작업자 또는 비즈니스 분석가에게 다음 기능을 제공합니다.

- a. iOS 및 Android 디바이스 지원을 통해 콘텐츠에 대한 웹 및 모바일 액세스
- b. 팀에서 문서를 쉽게 공유하고 협업할 수 있도록 협업 문서 관리.
- c. Microsoft Office 애플리케이션에서 문서를 확인하고 저장할 수 있도록 Microsoft 오피스와의 통합.
- d. 용이한 체크인, 체크아웃으로 문서 버전화
- e. 클라우드 및 on-prem IBM Content Manager 저장소 또는 CMIS 인터페이스를 준수하는 제 3 자 저장소의 문서 검색을 포함한 빠른 문서 검색.
- f. 데스크탑에 사용자 정의 뷰어를 설치할 필요 없이 수 백개 파일 유형의 제로 풋프린트(Zero footprint) 뷰잉 및 어노테이션.
- g. 기업집단 내외부의 사용자에게 Content Manager Enterprise Edition on Cloud 에 대한 액세스 권한을 부여할 필요 없이 해당 사용자와 문서 공유가 가능하도록 Box 와 통합. Box 서비스는 이 클라우드 서비스에 포함되어 있지 않습니다. 고객은 Box 서비스를 별도로 취득해야 합니다.
- h. 콘텐츠 중심 워크플로우를 정의하고 자동화하도록 돕는 내장 문서 라우팅.
- i. IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 로 애플리케이션을 개발하고 통합하는 API 스위트, 사용 가능한 Java API, WebServices 또는 CMIS 인터페이스.
- j. IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 에서 콘텐츠를 보관하는 기간을 정의하고 관리하는 보관 관리(Retention Management) 정책.
- k. 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제
- l. 하나의 프로덕션 환경을 제공합니다.
- m. 최대 4TB 의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)
- n. 24x7 프로덕션 환경 모니터링, 전송 및 저장 중 데이터 암호화, 바이러스 스캐닝, 침입 감지/침투 테스트 서비스, 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업그레이드(별도로 견적된 사용자 정의 구성 또는 extensions 에 필요한 활동 또는 데이터 마이그레이션 서비스)를 제공합니다.
- o. 선택적으로 Active Directory Integration 을 제공합니다.

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링에 대한 사용등록을 구입해야 합니다.

기본 오퍼링에는 멀티 테넌트 환경에서 선택한 데이터 센터 내의 프로비저닝이 포함됩니다. 이들 센터 외부의 프로비저닝에는 Dedicated Add-On 이 필요합니다. 각 오퍼링은 아래 설명된 대로 지정된 기간에 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 수용능력 설명은 고객이 의도한 워크로드에 적합한 구성을 선택하는 것을 돕는 가이드라인을 제시할 목적을 갖고 있으며, 실제 결과는 고객의 상세한 특성에 따라 다를 수 있습니다.

1.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze

- Bronze 구성은 일일 최대 6,000 개 문서의 유입, 열람, 편집 또는 저장 및 활발하게 활동하는 최대 50 명의 동시 지식 작업자를 지원합니다.

- Bronze 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

1.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver

- Silver 구성은 일일 최대 15,000 개 문서의 유입, 열람, 편집 또는 저장 및 활발하게 활동하는 최대 250 명의 동시 지식 작업자를 지원합니다.
- Silver 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

1.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold

- Gold 구성은 일일 최대 100,000 개 문서의 유입, 열람, 편집 또는 저장 및 활발하게 활동하는 최대 1,000 명의 동시 지식 작업자를 지원합니다.
- Gold 구성은 3TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

1.4 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum

- Platinum 구성은 일일 최대 200,000 개 문서의 유입, 열람, 편집 또는 저장 및 활발하게 활동하는 최대 5,000 명의 동시 지식 작업자를 지원합니다.
- Platinum 구성은 5TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

1.5 선택적 서비스

1.5.1 IBM Content Manager Enterprise Edition Storage Add-On

선택한 구성에 포함된 TB 스토리지를 초과한 경우 고객은 권한을 추가로 구입해야 합니다.

1.5.2 IBM Content Manager Enterprise Edition Dedicated Add-On

고객은 선택한 가상 개인용 환경을 싱글 테넌트 프라이빗 인프라스트럭처로 업그레이드할 수 있습니다. 최대 20TB의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)이 포함됩니다.

1.5.3 IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environments

고객은 테스트 및 개발 용도로 추가 인스턴스를 구입할 수 있습니다. 이 비프로덕션 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Bronze
 - (1) 이 비프로덕션 환경 구성의 크기는 IBM Content Manager Enterprise Edition Bronze 와 동일합니다.
 - (2) 이 비프로덕션 환경은 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Silver
 - (1) 이 비프로덕션 환경 구성의 크기는 IBM Content Manager Enterprise Edition Silver 와 동일합니다.
 - (2) 이 비프로덕션 환경은 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Gold
 - (1) 이 비프로덕션 환경 구성의 크기는 IBM Content Manager Enterprise Edition Gold 와 동일합니다.
 - (2) 이 비프로덕션 환경은 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- IBM Content Manager Enterprise Edition Non-Production Environment Platinum
 - (1) 이 비프로덕션 환경 구성의 크기는 IBM Content Manager Enterprise Edition Platinum 과 동일합니다.
 - (2) 이 비프로덕션 환경은 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.

1.6 설치(Set-up) 서비스

1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud 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.

1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition 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 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 최초 클라우드 서비스 사용등록 기간의 말일 중 더 빠른 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 섹션에서 제공하는 추가 조건들을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

FIPS 1402 레벨 1 준수 전체 디스크 암호화를 사용하여 모든 데이터를 보호합니다. 이 솔루션의 데이터 분류 기본 방법은 데이터를 클라이언트별로 분류하는 것입니다. IBM 은 의도한 워크로드에 대해 고객이 요청한 경우 다른 규제 요건(예: HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI 등)을 해결하도록 고객과 협력하며 이는 솔루션 아키텍처와 요금에 영향을 줄 수 있습니다.

클라우드 서비스를 통해 고객은 다음을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 관련 개인정보 보호법령에서 개인정보 및 민감 정보(personal information, "PI"/sensitive personal information, "SPI")로 간주되는 정보가 포함된 콘텐츠를 입력하고 관리할 수 있습니다.

- a. 연락처 정보(예: 주소, 전화번호 및 휴대폰 번호, 이메일)
- b. 민감한 개인 정보(예: 정부 식별 번호, 생년월일, 시민권, 여권번호 등)
- c. 직업 정보(예: 학력, 직장, 이력, 직장 위치, 급여 및 복리후생 사항, 근무 기록 및 업무성과)

3. SLA(Service Level Agreements)

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 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 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 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 50%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 등록(subscription) 사용료*의 %) |
|-------------|--|
| <99% | 5% |
| < 97% | 10% |
| < 95% | 25% |
| <90% | 50% |

* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정된 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.

예: 약정 월의 총 중지 시간 440 분

| | |
|---|---------------------------------------|
| 약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 440 분 = 42,760 분 | = 약정 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레딧 5% |
| <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 총 43,200 분 | |

4. 비즈니스 연속성

클라우드 서비스는 아래 정의된 비즈니스 연속성 목표를 지원하도록 구성됩니다. 비즈니스 연속성 목표를 통해 기본 컴퓨팅 지정에서 재해가 발생한 후 비교적 단기간 이내에 데이터 손실을 최소화하여 조직의 중요 비즈니스 기능을 운영 가능 상태로 복구할 수 있습니다. 기본 컴퓨팅 지점의 사고가 보조 장소의 대체작동(failover)을 보증하는 것으로 판단이 되면 IBM은 아래 복구 목표를 지원하는 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다. 이 클라우드 서비스의 경우 비프로덕션 환경은 주요 장소에서 서비스가 복원될 때까지 프로덕션 워크로드를 수용하도록 새로 갱신되고 재구성됩니다.

| 비즈니스 연속성 목표 | |
|-------------|--|
| 복구 지정 목표 | 4 시간 |
| 복구 시간 목표 | <ul style="list-style-type: none"> ● 보조적 동급 비프로덕션 환경(Non-Production environment)을 구입한 경우, 연속 4 시간. ● 보조적 비프로덕션 환경을 구입하지 않은 경우에는 최소 연속 24 시간. |

5. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일과 지원 포털을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 클라우드 서비스의 일부로 간주되며 이에 따라 본 서비스 명세가 적용됩니다.

| 심각도(Severity) | 심각도 정의 | 응답 시간 목표 | 응답 시간 적용 범위 |
|---------------|--|-----------|-------------------|
| 1 | 중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다. | 1 시간 이내 | 24x7 |
| 2 | 상당한 업무 영향: 서비스의 중요 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 비즈니스에 심각한 영향을 끼치는 경우. | 2 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |
| 3 | 업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우. | 1 영업일 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |
| 4 | 최소 업무 영향: 문의 또는 비기술적 요청, 추후 예정된 유지보수/릴리스를 대기할 수 있는 유지보수 항목입니다. | 1 영업일 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |

6. 권한 부여 및 대금 청구 정보

6.1 청구 체계

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

- 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.
- 테라바이트(Terabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB는 2의 40승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)** - 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.

6.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

6.3 설치(Set-up) 서비스 요금

설치(Set-up) 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며 거래서류에 지정된 비율로 대금이 청구됩니다.

7. 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 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.

8. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

클라우드 서비스에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다.

a. System Administration Client Software

고객은 System Administration Client Software 에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. System Administration Client Software 는 관리 액세스 권한이 있는 권한 사용자의 데스크탑에 설치될 수 있는 Java 애플리케이션으로, 해당 사용자가 항목 유형을 정의하고 항목 유형 정의를 열람하며 사용자, 그룹, ACL, 권한 등을 정의할 수 있도록 돕습니다.

b. Java SDK

고객은 클라우드 서비스를 액세스하게 될 사용자 정의 애플리케이션을 개발하기 위한 용도로 이 소프트웨어를 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.

9. 추가 조건

9.1 일반사항

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

9.2 외부 사용자 액세스

고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) 클라우드 서비스에 대한 외부 사용자들의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 이러한 외부 사용자들에 대한 책임이 있습니다.

9.3 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스로 링크되거나 클라우드 서비스를 통해 사용하게 되는 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

9.4 가상사설망(VPN)

고객은 클라우드 서비스의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN 에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

9.5 쿠키

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 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 소통을 맞추기 위한 목적으로 클라우드 서비스의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어떤 장소에서도, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.