

IBM Watson Assistant Premium Reserved

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

IBM Watson Assistant Premium Reserved Service 를 통해 사용자는 클라우드 서비스의 API 또는 사용자 인터페이스로 자연어의 이해와 전통적인 상호작용을 사용하여 사용자가 개발한 애플리케이션에 전통적인 대화 기능을 추가할 수 있습니다.

이 클라우드 서비스는 공유 IBM Cloud 인프라상 있거나 전송 중인 데이터의 암호화 및 분리된 컴퓨팅 구성요소를 포함한 싱글 테넌트 배치입니다.

IBM Cloud 는 IBM Watson Assistant Premium Reserved 서비스를 사용하기 위한 기술적 선행 조건입니다. 신규 사용자는 액세스를 위해 온라인 등록 양식을 통해 등록할 수 있습니다(<https://console.ng.bluemix.net/registration/> 참조).

이 클라우드 서비스는 다음과 같이 사전 정의된 월 최대 수의 API 호출이 포함된 환경의 크기에 따라 인스턴스 사용 권한을 고객에게 부여합니다.

환경 크기	월별 API 호출 수
IBM Watson Premium Reserved 20,000 API calls	최대 20,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 100,000 API calls	최대 100,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 250,000 API calls	최대 250,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 500,000 API calls	최대 500,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 1,000,000 API calls	최대 1,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 2,000,000 API calls	최대 2,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 3,000,000 API calls	최대 3,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 5,000,000 API calls	최대 5,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 10,000,000 API calls	최대 10,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 15,000,000 API calls	최대 15,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 20,000,000 API calls	최대 20,000,000 API 호출
IBM Watson Premium Reserved 30,000,000 API calls	최대 30,000,000 API 호출

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. 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 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다. 고객은 i) IBM 이 단독 재량으로 데이터 시트(들)를 수시로 개정할 수 있고 ii) 해당 개정사항이 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. 데이터 시트(들)에 대한 개정은 i) 기존 약약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령

준수를 유지하거나, iii) 추가 확약을 제공하기 위한 것입니다. 어떠한 데이터 시트(들)의 개정사항도 클라우드 서비스의 데이터 보호를 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DF7F84500FA711E69DCADF455C6AF151>

고객은 클라우드 서비스에서 제공 가능한 데이터 보호 기능을 주문, 시행, 사용하기 위해 필요한 조치들을 수행할 책임이 있고, 콘텐츠에 대한 데이터 보호나 기타 법령상 요구사항들의 준수를 포함하여, 그러한 조치들을 고객이 수행하지 못한 경우 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임이 있습니다.

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)(<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 당해 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. DPA 가 적용되는 경우, 재처리자 변경에 대한 IBM 의 통지 의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA 에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

2.1 데이터 시트 우선 적용 조항

데이터 시트는 클라우드 서비스 내에서 일반적으로 처리할 수 있는 개인정보의 타입 및 특수 유형에 대해 명시합니다. 고객은 이 클라우드 서비스에서 개인정보의 타입, 개인정보의 특수 유형 또는 다른 개인정보를 트레이닝 데이터 또는 이 클라우드 서비스와 사용자 정의 모델을 강화(enrich)하는 데 사용되는 데이터로서 사용해서는 안됩니다.

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 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contractd month) 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

3.2 서비스 레벨

이 SLA 는 클라우드 서비스의 일부로 제공하여 클라우드 서비스를 빌드하고 구성하는 데 사용하는 도구 세트에는 적용되지 않습니다.

IBM은 고가용성 용도로 구성된 이 클라우드 서비스에 대해, 해당 서비스가 하나의 IBM 지정 구역 내에서 지리적으로 구별된 여러 환경을 통해 프로비저닝된 경우 99.9%의 가동 가용성 SLA를 제공합니다. IBM 리전(Region)은 데이터를 관리하는 지정된 지리적 로케이션을 의미합니다. 고객은 다음과 같이 크레디트를 제공받을 수 있습니다:

고가용성 멀티 프리미엄 환경 가용성 서비스 레벨(High Availability Multiple Premium Environment Availability Service Level)	단일 프리미엄 환경 가용성 레벨(Single Premium Environment Availability Level)	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.9% 미만	99.5% 미만	10%
99.5% 미만	99.0% 미만	25%

* 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.

4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 <https://developer.ibm.com/bluemix/> 또는 Stack Overflow(<http://stackoverflow.com/questions/tagged/bluemix> 참조)에서 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 포함되어 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

고객은 관련 지원 정책 절차에 따라 문제점을 기술하는 지원 티켓을 제출할 수 있습니다. 플랫폼 서비스 및 인프라스트럭처 서비스에 대한 지원 정책은 IBM Cloud UI에서 확인할 수 있으며 접속 방법, 지원 업무 시간, 심각도 분류, 지원 자원 및 제한사항에 대한 정보와 함께 제공되는 지원 옵션의 세부사항에 대해 설명합니다. IBM은 지원 요청에 응답하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 할 것입니다. 단, 기본 지원에는 별도로 지정된 응답 시간 목표가 없습니다.

서면으로 달리 합의하지 않은 한, 지원은 고객(및 고객의 승인된 사용자들)에게만 제공되며 고객 솔루션의 최종 사용자들에게는 제공되지 않습니다. 최종 사용자들에게 모든 고객 지원과 서비스를 제공해야 할 책임은 고객이 단독으로 부담합니다.

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

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

- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 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.

5.2 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 비율에 따라 초과 사용한 그 다음 달에 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

초과분은 인스턴스(Instance)를 기준으로 산정되며 각 인스턴스는 1,000 API 호출로 구성됩니다.

5.3 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.

5.4 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM의 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 IBM이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 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. 갱신에 대해 연간 요금은 견적서에 지정된 바에 따라 인상될 수 있습니다. 클라우드 서비스 철회에 대한 IBM의 통지를 수신한 이후에 자동 갱신이 이루어진 경우, 갱신 기간은 현재 갱신 기간 종료일 또는 공지된 철회일자 중 먼저 도래하는 날짜에 종료됩니다.

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 일반사항

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 연속 제공 및 모델 개선

7.2.1 Continuous Delivery

이 클라우드 서비스는 고객에게 다운타임(downtime)을 발생시키지 않고 업데이트가 가능한 연속 제공 모델로 운영됩니다.

7.2.2 모델 개선

IBM은 성능 향상을 위해 클라우드 서비스의 기본 학습 모델을 학습에 따라 주기적으로 수정할 수 있습니다. 클라우드 서비스 배치 시에 고객이 학습한 기존 모델에는 즉시 적용되지 않습니다. 만료된 모델은 고객이 아직 업데이트하지 않은 경우 클라우드 서비스의 중단 없이 현재 모델로 업데이트됩니다. 학습된 새 모델은 사용 가능한 최신 모델로 통합됩니다.

7.2.3 백업

클라우드 서비스는 트레이닝 및/또는 사용자 정의 모델 데이터를 포함하는 고객 데이터베이스에 대해, IBM이 관리하는 백업 기능을 추가 비용의 부담 없이 제공합니다. 백업은 다음 보관 일정에 따라 오브젝트 스토리지를 사용하여 IBM Cloud 데이터 센터의 in-region 가용성 구역에서 유지보수됩니다.

- 일일 백업은 7일 간
- 주간 백업은 4주 간
- 월간 백업은 3개월 간

각 백업은 데이터의 최신 업데이트 버전을 당시에 존재하는 상태대로 보여 줍니다. 보관 기간들은 상호적으로 계속 흘러 갑니다. 즉 보관 기간의 마지막 백업은 더 큰 시간 창의 첫 번째 백업을 나타냅니다(예: 7 일차 백업은 첫 번째 주간 백업을 나타냄). 백업은 기간이 경과함에 따라 제거되며 IBM Disaster Recovery(예: 전체 시스템 장애, 데이터 손상 등)의 경우에만 고객에게 제공될 수 있습니다. 데이터 백업에는 타임스탬프가 표시됩니다. 고객은 복원하고자 하는 일자와 IBM의 관리 위치(IBM hosted location)를 확인하기 위해 IBM과 협력해야 할 수 있습니다.

7.3 사전 훈련된 콘텐츠에 대한 라이선스

고객이 사전 훈련된 콘텐츠를 사용하고자 하는 경우에는 다음 조항도 적용됩니다.

IBM은 (고객의 사용을 위해서만) 내부적으로 IBM 클라우드 서비스의 트레이닝을 개선하거나 확장하거나 사용자 정의하기 위한 목적으로만 사전 훈련된 콘텐츠와 함께 제공된 발화를 이용, 실행, 복제, 이행 및 수정할 수 있는 취소 가능한(본 계약의 종료 또는 만료 시에 한함), 비독점적 양도 불가 대금 지급된 전 세계 라이선스를 고객에게 부여합니다. IBM은 사전 훈련된 콘텐츠에 대한 고객의 사용과 수정으로 얻은 훈련 데이터에 대해 책임을 지지 않으며 IBM 보증이 적용되지 않습니다. IBM은 고객의 개선사항, 확장 기능 또는 사용자 정의를 포함하여 사전 훈련된 콘텐츠의 수정된 라이브러리를 유지 관리하거나 지원을 제공해야 할 책임이 없습니다. 발화(Utterances)는 IBM 클라우드 서비스에 대한 트레이닝의 근거로 사용되는 특정한 의도에 관한 용어와 구문을 의미합니다. 의도(Intent)란 질문에 대한 답변, 청구서 지불 처리 등, 입력에서 표현된 목적이나 목표입니다. IBM 클라우드 서비스는 입력에서 표현된 의도를 인식함으로써 이에 대응하기 위한 올바른 대화 플로우를 선택할 수 있습니다.

7.4 피드백

고객은 IBM이 IBM Watson을 개선하도록 제안할 수 있습니다("피드백"). 고객은 피드백을 제공해야 할 의무는 없으며 IBM은 고객이 제공한 모든 피드백을 자유롭게 사용할 수 있습니다.