

IBM Cognos Analytics on Cloud

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud

이 클라우드 서비스는 SoftLayer 데이터 센터에서 호스트(host)되며 고객은 가장 최신의 IBM Cognos Analytics 소프트웨어의 기능에 대한 액세스 권한을 보유합니다. IBM Cognos Analytics on Cloud 는 기본 오퍼링이며 고객은 하나 이상의 사용자 계정으로 구성되고, 각 계정이 아래 기술된 등급 중 하나에 지정되는, 클라우드 서비스에 대한 등록을 작성할 수 있습니다.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Standard

IBM Cognos Analytics on Cloud Standard 등급은 고객이 웹 브라우저를 통해 데이터 모델, 대시보드 및 스토리를 개발하고 예정된 보고서를 열람하고 실제 보고서(active reports)를 이용할 수 있도록 합니다. 이 클라우드 서비스는 대화식 OLAP 탐색을 제공합니다. 클라우드 서비스는 Apple iPhone, Android, 태블릿을 포함한 광범위한 모바일 디바이스로 보고서 활용을 확장합니다.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Plus

IBM Cognos Analytics on Cloud Plus 등급은 Standard 등급의 기능에 추가하여, 고객이 사용자 정의 탐색을 개발할 수 있도록 합니다.

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Premium

IBM Cognos Analytics on Cloud Premium 등급은 Plus 등급의 기능에 추가하여, 고객이 대화식 보고서, ad-hoc 쿼리를 개발하고, 신규 보고서를 작성하고, 후속, 정기 실행 보고서를 계획할 수 있도록 합니다.

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Administration

IBM Cognos Analytics on Cloud Administration 은 고객이 선택한 등급의 오퍼링을 관리하는 기능으로, 등록 범위 내의 사용자에게 제공되는 필수적인 무료 추가 기능(addon) 오퍼링입니다.

1.2 Acceleration 서비스

1.2.1 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 거래서류에서 지정한 대로 권한의 구매일로부터 90 일에 만료됩니다.

1.2.2 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 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 한해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DA295E70A6F611E88A70560C75A2DCDE>

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)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.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 전문 서비스 또는 교육 서비스입니다.

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 백업

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

5.2 재해 복구(Disaster Recovery)

IBM이 고객의 클라우드 서비스를 프로비저닝하는 데이터 센터에서 재난 발생 또는 IBM 통제 밖의 사유로 인해 클라우드 서비스를 사용할 수 없는 경우, IBM은 14역일(calendar day) 이내에 다른 IBM 데이터 센터를 통해 고객에게 클라우드 서비스를 제공하도록 작업을 수행합니다. 심각한 문제가 아니거나 IBM이 통제할 수 없는 가동 중단에 대해서는 서비스 레벨 계약을 참조하십시오.

5.3 IBM Planning Analytics 데이터 소스에 액세스

IBM Cognos Analytics Dedicated Cloud Service 승인된 사용자는 해당 서비스를 사용하여 IBM Planning Analytics Cloud Service 내의 데이터에 액세스할 수 있습니다.