

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted

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

1. 클라우드 서비스

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.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User

이 클라우드 서비스의 인스턴스 사용 권한에는 하나의 프로덕션 인스턴스와 하나의 비프로덕션 인스턴스가 포함됩니다. 프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)와 IBM Cognos Analytics Pod 3 개를 위해 250GB 스토리지를 제공합니다. 비프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)를 위해 125GB 스토리지를 제공합니다.

1.1.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User

이 클라우드 서비스의 하나의 인스턴스 사용 권한에는 하나의 프로덕션 인스턴스가 포함됩니다. 프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)와 IBM Cognos Analytics Pod 2 개를 위해 250GB 스토리지를 제공합니다.

1.1.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer

이 클라우드 서비스에는 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User 에 대한 최소 1 개의 사용 권한이 필요합니다.

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer 는 클라우드 서비스의 다음 구성요소 또는 기능만 사용할 수 있습니다.

- Cognos Analytics 포털에 액세스 및 보고서 보기
- 대시보드 및 스토리와 상호작용
- 프롬프트된 보고서 실행

1.1.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Viewer

이 클라우드 서비스에는 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 에 대한 최소 1 개의 사용 권한이 필요합니다.

IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Viewer 는 클라우드 서비스의 다음 구성요소 또는 기능만 사용할 수 있습니다.

- Cognos Analytics 포털에 액세스 및 보고서 보기
- 대시보드 및 스토리와 상호작용
- 프롬프트된 보고서 실행

1.1.5 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity

이 클라우드 서비스의 인스턴스 사용 권한에는 하나의 프로덕션 인스턴스와 하나의 비프로덕션 인스턴스가 포함됩니다. 프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)와 IBM Cognos Analytics Pod 3 개를 위해 250GB 스토리지를 제공합니다. 비프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)를 위해 125GB 스토리지를 제공합니다.

1.1.6 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity

이 클라우드 서비스의 하나의 인스턴스 사용 권한에는 하나의 프로덕션 인스턴스가 포함됩니다. 프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)와 IBM Cognos Analytics Pod 2 개를 위해 250GB 스토리지를 제공합니다.

1.1.7 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Proof of Concept

이 클라우드 서비스는 최대 90 일의 단기 사용등록 서비스입니다. 이 서비스는 비프로덕션 사용에 대해서 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)를 위해 100GB 스토리지를 제공합니다.

1.1.8 IBM Cognos Analytics Standard – BYOL 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 Cloud Service 에는 비프로덕션 활동을 위해서만 고객이 사용할 수 있는 IBM Cloud Service 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다. 이 클라우드 서비스는 또한 아래의 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 에 적용되는 조항이 적용됩니다. 클라우드 서비스에서 1,500 명 이상의 허가된 사용자를 활성화하면 성능 저하를 경험할 수 있습니다.

1.1.9 IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud

이 클라우드 서비스는 사용자가 작성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)에 필요한 최대 250GB 의 스토리지와 최소 5 대의 IBM Cognos Analytics Report Server 를 제공합니다(추가 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 클라우드 서비스에는 비프로덕션 활동을 위해서만 고객이 사용할 수 있는 클라우드 서비스 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다. 이 비프로덕션 환경은 사용자가 생성한 콘텐츠(콘텐츠 저장소 및 감사 DB)를 위해 최대 125GB 스토리지를 제공합니다. 이 클라우드 서비스는 또한 아래의 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 에 적용되는 이용 약관이 적용됩니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Pod

이 클라우드 서비스는 하나의 추가 IBM Cognos Analytics Pod 의 프로비저닝을 위해 제공됩니다. IBM Cognos Pod 는 PDF, HTML, XLS, XML 및 CSV 형식으로 보고서를 제공합니다. 이 추가 기능은 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 또는 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 에 대해 권한이 부여된 고객에게만 제공됩니다.

1.2.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production

이 클라우드 서비스는 하나의 추가 IBM Cognos 비프로덕션 인스턴스의 프로비저닝을 위해 제공됩니다. 이 비프로덕션 인스턴스는 사용자가 생성한 콘텐츠를 위해 125GB 스토리지를 제공합니다. 이 추가 기능은 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 또는 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 에 대해 권한이 부여된 고객에게만 제공됩니다.

1.2.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Storage

이 선택적 클라우드 서비스는 계약한 클라우드 서비스에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 필요한 100GB 의 스토리지를 추가로 제공합니다. 이 추가 기능은 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted User, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Additional Non-Production, IBM

Cognos Analytics on Cloud Hosted Capacity, IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic User 또는 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Basic Capacity 에 대해 권한이 부여된 고객에게만 제공됩니다.

1.3 Acceleration 서비스

1.3.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted Jump Start Remotely Delivered

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

1.3.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Hosted 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 튜링의 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=E7BC3AD0240411E58BCB3FD1A5DC388F>

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.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성된 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다.
- 애플리케이션 인스턴스는 클라우드 서비스에 연결되거나 클라우드 서비스에서 관리하는 고유하게 명명된 소프트웨어 애플리케이션 프로그램의 사본입니다. 테스트, 개발, 스테이징 또는 프로덕션 등의 다중 환경에 있는 하나의 애플리케이션 또는 단일 환경 내 한 애플리케이션의 다중 인스턴스는 별개의 하나의 애플리케이션 인스턴스로 간주됩니다.

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 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

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/displaylis/5E29C866388B1D808525834B0005A60F?OpenDocument
IBM Cognos Transformer	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/67822D46168ACD5C852582BC00021061?OpenDocument
IBM Cognos for Microsoft Office	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/D6A60B7348E8D46B852581CC0058339F?OpenDocument
IBM Cognos Analytics Software Development Kit	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/BC114A9FDD98C98B8525833900161F72?OpenDocument

5.2 고객 제공 자료

고객은 IBM 에게 고객이나 제 3 자 드라이버, jar 파일, 라이선스 파일, 구성 파일 및 고객의 클라우드 서비스 환경에서 사용하도록 IBM 에게 요청한 기타 자료(이하 통칭하여 "고객 제공 자료")를 제공하는 경우에 한해서: 고객에게 클라우드 서비스를 제공하기 위한 유일한 목적으로 고객 제공 자료를 사용할 수 있는 고객의 관련 지적 재산권에 의거한 완납된, 양도 불가한, 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 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 즉시 IBM 에 반드시 통지해야 합니다.

고객은 (a) IBM 은 클라우드 서비스 내에서의 고객 제공 자료의 기능성을 보증하지 않으며 (b) IBM 은 고객 제공 자료가 IBM 의 (1) 클라우드 서비스 관련 주장 및 보증, 및/또는 (2) 클라우드 서비스의 서비스 레벨을 충족하기 위한 IBM 의 기능을 손상시키는 경우에 한해서 고객에 대해 책임을 지거나 법적 책임을 지지 않는다는 점을 인지합니다.

5.3 클라우드 서비스 환경 업데이트

고객은 IBM Cognos Analytics on Cloud 의 최신 버전으로 고객의 환경을 업데이트해야 한다는 IBM 의 통지를 받은 경우 IBM 이 더 긴 기간에 동의하지 않는 한, 해당 통지를 수신한 후 60 일 이내에 고객의 환경이 업데이트되도록 합니다. 사전 프로덕션 환경과 프로덕션 환경이 모두 있는 경우에는 사전 프로덕션 환경이 먼저 업데이트되며 IBM 이 사전 프로덕션 환경과 프로덕션 환경의 업데이트 간격을 더 긴 기간으로 동의하지 않는 한, 2 주 후 이내에 프로덕션 환경이 업데이트됩니다. IBM 은 심각한 취약점을 해결하거나 규제 요구사항을 준수하기 위해서는 고객에 대한 통지 없이 IBM Cognos Analytics on Cloud 환경을 업데이트할 수 있습니다.

IBM Cognos Analytics on Cloud 의 최신 버전에서 둘 이상의 업데이트가 지연된 경우, 고객은 IBM 이 더 긴 기간으로 동의하지 않는 한, 가용케 된 IBM Cognos Analytics on Cloud 의 최신 버전에서 60 일 이내에 IBM Cognos Analytics on Cloud 의 최신 버전으로 고객의 환경을 업데이트합니다. 사전 프로덕션 환경과 프로덕션 환경이 모두 있는 경우에는 사전 프로덕션 환경이 먼저 업데이트되며 IBM 이 사전 프로덕션 환경과 프로덕션 환경의 업데이트 간격을 더 긴 기간으로 동의하지 않는 한, 2 주 후 이내에 프로덕션 환경이 업데이트됩니다.

IBM Cognos Analytics 는 [버전].[릴리스].[수정사항 레벨].[임시 수정사항](으)로 번호가 지정됩니다. 여기서, '버전'은 IBM Cognos Analytics 릴리스 넘버링 내의 수정사항 레벨(Modification Level)을 참조합니다. 예를 들면, 버전을 11.0.8 에서 11.0.9 로 변경할 수 있습니다. 여기서 연속된 릴리스 간의 '버전' 또는 '릴리스' 번호의 변경도 단일한 버전 변경으로 인정합니다.

5.4 비프로덕션 제한사항

클라우드 서비스가 "비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장된 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 비프로덕션 활동 과정에 한해 해당 클라우드 서비스를 사용할 수 있습니다.

5.5 IBM Cognos Analytics on Cloud BYOL 에 적용되는 조항

고객은 BYOL(bring your own licenses) 오퍼링을 사용하기 위해서는 아래 표의 연관 IBM 프로그램에 대해 적절한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. BYOL SaaS 에 대한 고객의 권한은 아래 지정된 비율에 따라, 연관 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

BYOL 오퍼링에는 연관 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support 가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 고객이 관련 IBM 프로그램에 적용되는 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support 를 이미 확보했음을 보증합니다. 고객은 BYOL 오퍼링의 사용등록(Subscription) 기간 동안, BYOL 오퍼링

권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 최신 Subscription and Support 를 유지해야 합니다. 해당 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 해당 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support 가 종료되면 BYOL 오퍼링의 사용 권한은 종료됩니다.

고객은 BYOL 오퍼링의 사용에 적용되는 관련 IBM 프로그램에 대한 권한을 계속 사용하여 다음 기간("동시 사용 기간") 동안 고객의 BYOL 오퍼링 사용과 동시에 관련 IBM 프로그램을 배포할 수 있습니다. BYOL 오퍼링에 처음 사용등록한 후 90 일 이내에 사용등록 기간이 3년 미만인 고객의 경우; 고객이 BYOL 오퍼링에 처음 사용등록한 후 1년 이내에 사용등록 기간이 3년 이상인 고객의 경우. 동시 사용 기간이 종료된 후 고객이 BYOL 오퍼링을 사용하는 동안 BYOL 오퍼링 사용에 적용되는 관련 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한이 일시 중단되고 고객은 관련 IBM 프로그램을 배치하기 위해 이러한 권한을 더 이상 이용할 수 없게 됩니다(명시된 여하한 예외 적용).

연관 IBM 프로그램	BYOL 오퍼링	BYOL Offering Authorized User Ratio
IBM Cognos Analytics Explorer	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1
IBM Cognos Analytics User	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1
IBM Cognos Analytics Information Distribution	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM Cognos Analytics Standard – BYOL on Cloud ● IBM Cognos Analytics Enterprise – BYOL on Cloud 	1:1

5.6 재해 복구(Disaster Recovery)

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