

IBM Cognos Analytics on Cloud

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의합니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **기가바이트(Gigabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리한 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **인게이지먼트(Engagement)** – 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 원격 서비스

IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud 원격 서비스는 인게이지먼트 당 기준으로 구매되며 거래서류에 지정된 요율로 대금이 청구됩니다. 이 원격 서비스는 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 및/또는 IBM Analytics Enterprise on Cloud 에 대한 권한이 있는 고객에게만 제공됩니다. 해당 원격 서비스에는 초기 IBM Cognos Analytics on Cloud 유스 케이스의 용이한 식별, IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics 에 대한 코칭, IBM Cognos Analytics 보고서, 대시보드 및 모델링에 대한 검증된 사례 지도, 현존하는 지원되는 데이터 소스에 대한 연결 지원, 및 IBM Cognos Analytics 관리에 대한 지도를 포함하는 최대 50 시간의 코칭과 지원이 포함됩니다. 위에 기술되지 않은 서비스는 이 오퍼링 범위 밖입니다. 이 원격 서비스는 프로비저닝 후 90 일 이내에 사용되어야 합니다.

5. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 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 90 일 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.

6. 기술 지원

사용등록(Subscription) 기간 동안, IBM SaaS 에 대해 http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 에서 또는 IBM 에서 제공하는 후속 URL 에서 설명된 바와 같이 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 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: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

7.1 계정 생성 및 액세스

고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID 와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS 를 사용하는 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

7.2 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 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.

7.3 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

부록 A

1. IBM Cognos Analytics on Cloud

IBM SaaS 고객은 IBM SoftLayer 에서 호스트(host)되는 가장 최신의 IBM Cognos Analytics 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. 상호작용하는 OLAP 탐색을 제공하며 고객은 목록, 크로스 탭(cross tab), 도표, 재무표 스타일을 포함한 다양한 보고서 유형을 작성하고 서식을 설정할 수 있습니다. IBM SaaS 는 보고서 이용을 Apple iPhone, Android, 태블릿을 포함한 광범위한 모바일 디바이스로 확장합니다.

1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

이 SaaS 는 프로덕션 용도로 IBM Cognos Analytics 에 대한 사용자 액세스를 제공합니다. 이 SaaS 는 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 100GB 의 스토리지를 제공합니다.

1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

이 IBM SaaS 는 3 개월 고정 기간에 대해 한번에 등록하는 것입니다. 이 SaaS 는 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 100GB 의 스토리지를 비프로덕션 용도로 제공합니다.

1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

이 SaaS 는 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 250GB 의 스토리지와 최소 세(3) IBM Cognos Analytics Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 IBM SaaS 에서는 SoftLayer 와 고객 ISP 간의 10Gbps 고속 Direct Link 사용과 사전 프로덕션 사용을 위한 IBM SaaS 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

이 SaaS 는 베어 메탈 서버(bare metal server)에서 호스트(host)되며 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 최대 500GB 의 스토리지와 최소 다섯(5) IBM Cognos Analytics Report Server 를 제공합니다(추가적인 Report Server 를 추가 기능(add-on)으로 구입 가능). 또한 IBM SaaS 에서는 SoftLayer 와 고객 ISP 간의 10Gbps 고속 Direct Link 사용과 사전 프로덕션 사용을 위한 IBM SaaS 인스턴스가 있는 별도의 환경이 포함되어 있습니다.

1.5 선택적 Add-On

다음 추가기능(Add-On)은 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud 및 IBM Cognos Analytics on Cloud 오퍼링에 대한 권한이 부여된 고객에게만 제공됩니다.

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

이 선택적 IBM SaaS 는 하나(1)의 추가 IBM Cognos Analytics Report Server 구성요소의 프로비저닝을 제공합니다. IBM Cognos Report Server 는 PDF, HTML, XLS, XML 및 CSV 로 보고서를 렌더링합니다.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

이 선택적 IBM SaaS 는 계약한 IBM SaaS 오퍼링에서 정의한 최대 용량 외에, 사용자가 작성한 콘텐츠에 대해 250GB 의 스토리지를 추가로 제공합니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 약정 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **약정 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **Downtime** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
 - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - 고객 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객이 IBM SaaS 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 IBM SaaS의 사용에 영향을 주었다고 고객이 처음으로 인식한 때로부터 24시간 이내에 고객이 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 약정 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.

- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM 에게 1 차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS 를 구매한 경우, 가용성 크레디트는 클레임이 발생한 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 약정 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 고객이 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성이 각 해당 오퍼링에 대해 명시됩니다.

3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료의 %)
95% 미만	2%

3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료의 %)
95.0% - 98.99%	2%
95% 미만	5%

3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료의 %)
99.0% - 99.75%	2%
95.0% - 98.99%	5%
95% 미만	10%

백분율로 표시된 가용성은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 Downtime 476 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 476 분 = 42,724 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.8%의 Enterprise 에 대한 5% 가용성 크레디트 & Standard 에 대한 가용성 크레디트 2%
--	--

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 고객의 사용자, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.