

IBM Datacap 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 Datacap Copper
- IBM Datacap Bronze
- IBM Datacap Silver
- IBM Datacap Gold
- IBM Datacap Platinum
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
- IBM Datacap Storage Add-On
- IBM Datacap Non-Production Environment Copper
- IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
- IBM Datacap Non-Production Environment Silver
- IBM Datacap Non-Production Environment Gold
- IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
- IBM Datacap Dedicated Add-On

2. 청구 체계

본 IBM SaaS 는 거래서류에 명시된 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하고 사용하기 위해 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **테라바이트(Terabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 테라바이트 수를 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.

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일과 지원 포털을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

| 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: 문의 또는 비기술적 요청, 다음 예정된 유지보수 또는 릴리스의 유지보수 항목입니다. | 1 영업일 이내 | 월요일 - 금요일 영업시간 |

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

6.1 외부 사용자 액세스

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

6.2 가상사설망(VPN)

고객은 IBM SaaS의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

6.3 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

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

6.4 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호 작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.5 혜택이 제공된 사업장

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

6.6 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

IBM SaaS에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

- Datacap Mobile SDK

부록 A

1. 서비스 개요

IBM Datacap on Cloud(IBM SaaS)는 다음을 제공하는 문서 캡처 및 처리용 프라이빗 클라우드 솔루션입니다.

a. 다음을 수행하는 캡처 애플리케이션의 작성 및 배치:

- 지원되는 이미지 및 전자적 문서 형식(예: PDF, TIF, JPG, DOC, RTF 등)으로 수신되는 문서 승인.
- 스캐너, 팩스, 이메일, 파일 시스템 및 모바일 디바이스를 포함한 다중 소스로부터 문서 수신.
- 자동 회전, 수평 조절, 반점 제거 등, 지원되는 이미지 개선 기능을 해당 문서에 적용.
- Datacap 에서 지원하는 광학 문자 인식, 필기체 인식, 광학 마크 인식, 바코드 인식 등의 데이터 인식 및 추출 기술 적용.
- 자동화된 페이지 인식 및 데이터 추출을 위해 템플릿로 페이지 및 "지문" 정의.
- 자동화된 규칙을 통해 또는 수동으로 데이터 확인.
- 대체 포맷으로 문서 변환.
- 디렉토리 또는 지원되는 IBM Cloud 로 반출.
- Apple App 스토어 또는 Google Play 스토어에서 제공하는 Datacap 모바일 앱을 통해 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한 제공.

b. 보안 가상 프라이빗 인프라스트럭처

c. 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제

d. 최대 4TB 의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)

e. 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).

f. Active Directory 통합

포함 옵션: (Microsoft Active Directory 또는 IBM Tivoli Directory Server)

- 사내 구축형 고객 LDAP 에 다시 복제하는 IBM SaaS LDAP Server 인증:
 - 고객 도메인의 IBM SaaS 에서 (읽기 전용) 도메인 제어기 제공.
 - 고객은 클라우드 환경에 대한 전체 최종 사용자 액세스를 관리(그룹, ID, 액세스).
 - 고객에 대한 전체 관리 권한
- 고객이 사용자를 관리하는 IBM SaaS LDAP 서버(고객 도메인에 없음) 인증.
- 인증용 사내 구축형 고객 도메인 제어기에 대한 지정:
 - 발생 가능한 성능 영향
 - 세션 주기에 대한 인증

별도로 견적된 기타 구성(예: LDAP 파일 디렉토리에서 IBM SaaS 로의 LDAP 파일 디렉토리에 대한 수동 또는 스크립트 인용, SAML, MS Federation Services 등을 포함한 연합 옵션).

사용자 정의 솔루션 구현, 구성 및 통합 서비스는 작업명세서에 의거해서 추가 요금을 지불하여 사용할 수 있습니다.

2. 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링에 대한 등록(subscription)을 구입해야 합니다. 각 기본 서비스 오퍼링 인스턴스에는 다음이 포함됩니다.

- 프로덕션 환경
- 1 주일 간 문서 저장이 가능한 충분한 임시 스토리지

각 Datacap on Cloud 구성(Copper, Bronze, Silver, Gold 및 Platinum)은 일반 캡처 워크로드(Typical Capture Workload)를 지원하는 IBM SaaS의 용량을 반영한 것이며 플랜에 따라 사용할 수 있습니다.

일반 캡처 워크로드(Typical Capture Workload)는 다음과 같이 정의됩니다.

- 수신되는 PDF 또는 TIF 형식 파일, B&W, 우수한 품질
- 5 페이지 문서
- "간단한(Light)" 이미지 개선(Deskew, 회전 등)
- OCR 첫 페이지 전용, 5-10 필드 간 추출
- PDF 또는 TIF 로 저장
- 최대 7 일 간 보유 디렉토리에 메타데이터 및 이미지 반출
- 24 시간 일일 처리 시간 기준

기타 워크로드도 가능합니다. 워크로드가 단순할수록 처리량이 많아집니다. 처리가 복잡할수록 처리량은 적어집니다.

2.1 IBM Datacap Copper

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 10,000 개의 문서 처리.
- Copper 구성은 500GB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

2.2 IBM Datacap Bronze

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 50,000 개의 문서 처리.
- Bronze 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

2.3 IBM Datacap Silver

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 100,000 개의 문서 처리.
- Silver 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

2.4 IBM Datacap Gold

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 500,000 개의 문서 처리.
- Gold 구성은 3TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

2.5 IBM Datacap Platinum

이 구성은 다음과 같은 조직, 비즈니스 라인 또는 부서를 지원하도록 제공됩니다.

- 위에 정의된 일반 캡처 워크로드에 따라 일일 최대 1,000,000 개의 문서 처리.
- Platinum 구성은 5TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

3. 선택적 권한

3.1 IBM Datacap Insight Edition 권한

IBM Datacap Insight Edition 은 다음을 포함한 코그너티브 캡처 기능 세트를 제공합니다.

- a. 조직에서 복잡하고 가변적이고 예측 불가능한 포맷의 문서를 식별, 인식, 분류 및 데이터 추출을 자동화하도록 지원하는 조치, 기능 및 사전 구성된 Datacap 규칙 세트.
- b. 각 페이지의 구조와 콘텐츠를 검사하여 문서 유형을 판별하고 문서에서 미정의된 항목 값 쌍을 찾아내고 비즈니스 구성물(예: 계정 번호)을 식별하고 해석하며 직원, 회사, 기업 및 기타 법인을 식별하는 분석 기능.

3.1.1 IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

IBM Datacap on Cloud Copper 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

3.1.2 IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

IBM Datacap on Cloud Bronze 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

3.1.3 IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

IBM Datacap on Cloud Silver 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

3.1.4 IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

IBM Datacap on Cloud Gold 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

3.1.5 IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

IBM Datacap on Cloud Platinum 권한을 구입한 조직에서 고급 코그너티브 캡처 및 문서 처리 기능이 필요한 경우에 사용 가능합니다.

3.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

3.3 IBM Datacap Non-Production Environments

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입해야 합니다. 이 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- a. Non-Production Environment 는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.
- b. 고객은 원하는 경우 다양한 크기의 프로덕션 및 재해 복구 인스턴스를 선택할 수 있습니다.

3.3.1 IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper 는 IBM Datacap Copper 와 동일한 크기로 유사한 처리 용량을 제공합니다.

3.3.2 IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze 는 IBM Datacap Bronze 와 동일한 크기로 유사한 처리 용량을 제공합니다.

3.3.3 IBM Datacap Non-Production Environment Silver

IBM Datacap Non-Production Environment Silver 는 IBM Datacap Silver 와 동일한 크기로 유사한 처리 용량을 제공합니다.

3.3.4 IBM Datacap Non-Production Environment Gold

IBM Datacap Non-Production Environment Gold 는 IBM Datacap Gold 와 동일한 크기로 유사한 처리 용량을 제공합니다.

3.3.5 IBM Datacap Non-Production Environment Platinum

IBM Datacap Non-Production Environment Platinum 은 IBM Datacap Platinum 과 동일한 크기로 유사한 처리 용량을 제공합니다.

3.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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

4. 데이터 분류

이 솔루션의 데이터 분류 기본 방법은 데이터를 클라이언트별로 분류하는 것입니다. IBM 은, 고객이 의도한 워크로드에 대해 요청한 경우 다른 규제 요건에 대응하기 위하여 고객과 협력하며 이는 솔루션 아키텍처와 서비스 요금에 영향을 줄 수 있습니다. FIPS 1402 레벨 1 준수 전체 디스크 암호화를 사용하여 모든 데이터를 보호합니다.

5. 비즈니스 연속성

IBM SaaS 는 아래 정의된 비즈니스 연속성 목표를 지원하도록 구성됩니다. 비즈니스 연속성 목표를 통해 기본 컴퓨팅 지점에서 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 IBM 은 아래 복구 목표를 지원하는 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다.

| 비즈니스 연속성 목표 | |
|-------------|---|
| 복구 지점 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. |

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 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. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS에 대한 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

| 약정 월 동안 가용성 | 보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %) |
|-------------|--|
| <99% | 5% |
| < 97% | 10% |
| < 95% | 25% |
| <90% | 50% |

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 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 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 440 분 = 42,760 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분 | = 약정 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레딧 5% |
|---|---------------------------------------|