

## IBM Control Desk on Cloud

### 1. 클라우드 서비스

IBM Control Desk on Cloud 는 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원하는 전사적 자산 관리(Enterprise Asset Management, "EAM") 솔루션입니다.

- 전사적 자산 관리(EAM) - 자산의 라이프 사이클 동안 자산 및 위치 데이터를 추적하고 관리합니다.
- 작업 관리 - 계획되거나 계획되지 않은 작업 활동을 초기 요청 단계부터 완료 및 기록 단계까지 관리합니다.
- 계약 관리 - 구매, 리스, 대여, 하자보수, 공임, 소프트웨어, 마스터, 장기 및 사용자 정의 계약을 지원합니다.
- 재고 관리 - 수량, 위치, 사용법 및 값(가치)을 포함하여 재고와 관련된 자산의 세부사항을 추적 및 관리합니다.
- 구입 관리 - 직접 구매 및 재고 보충과 같은 구매 단계를 지원합니다.
- 서비스 관리 - 서비스 오퍼링 정의, 서비스 레벨 계약(SLA) 체결, 서비스 레벨 인도 모니터 및 단계 절차를 실행합니다.

### 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

이 클라우드 서비스는 US-EU Safe Harbor 인증 서비스입니다.

### 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 클라우드 서비스의 가용성에 영향을 준 이벤트를 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 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다.

"가용성" 백분율은 (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 월 동안 총 Downtime 432 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 432 분 = 42,768 분 <hr/> 약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 99%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	-------------------------------------

### 4. 기술 지원

사용등록 기간에는 IBM Control Desk on Cloud 에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

**이메일 지원 & SaaS 지원 포털 운영 시간은 다음과 같습니다.**

월요일 - 금요일(공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

지원 핫라인: 1-855-221-1166(미국)

이메일: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**업무 시간 외 & 시스템 다운 지원:**

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 5.1 청구 체계

클라우드 서비스는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **동시 사용자(Concurrent User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 클라우드 서비스에 액세스하는 개인입니다. 클라우드 서비스에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 관계 없이 해당 개인을 한 명의 동시 사용자로 계산합니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 지정된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하는 각 동시 사용자에 대한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인스턴스(Instance)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 5.2 대금 및 청구

클라우드 서비스에 대해 지불하는 대금은 거래서류에 명시됩니다.

### 5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

### 5.4 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 클라우드 서비스에 대한 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 요금에 따라 초과분에 대한 요금이 월별로 고객에게 청구됩니다.

고객은 현재 주문에 할당된 자금을 모니터링하고 요금이 인상되거나 인하되어 할당 자금을 초과하는 경우 수정안을 작성해야 할 책임이 있습니다. 자금을 늘리기 위한 수정안 요구사항과는 별도로, 고객은 월별 프로비저닝 및 사용량에 대한 청구서에 대해 대금을 지급해야 할 책임이 있습니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 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.

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되어 있으며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.