

IBM Workload Automation 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 Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud 는 고객이 비즈니스 프로세스를 자동화된 워크플로우를 정의하는 세부적 레벨까지 한 번에 모델화하여 관리자 없이도 실행시킬 수 있고 이후에도 필요할 때마다 워크플로우를 실행할 수 있는 서비스 관리 솔루션입니다. 사용자 개입의 필요성 감소를 통해 수많은 실행 프로세스에 대해 효율적인 실행과 높은 수준의 거버넌스를 얻을 수 있습니다. 개별 프로세스 실행 요소를 작업이라고 합니다. 이는 시스템 또는 애플리케이션에서 수행되는 활동을 설명합니다. IBM Workload Automation on Cloud 에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업을 플로우에 결합시키고 임의의 플로우 위치에 조건을 연결합니다.
- 특정 순간에 작업이 실행되도록 자동화합니다. 그리고
- 작업 및 플로우를 모니터링 및 조작이 가능한 요약된 보기를 통해 표시합니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers

IBM Workload Automation on Cloud Step up for existing Customers 는 IBM 이나 IBM 이 인가한 제 3 자로부터 IBM Workload Automation 프로그램의 라이선스와 Subscription & Support 를 이미 취득한 고객의 클라우드 서비스를 구입하는 선택적 방법입니다.

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 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1386255001176>

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 클라우드 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. 대금 청구

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 작업(Job)은 더 이상 분할할 수 없는 클라우드 서비스 내의 개체이며, 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 모든 하위 프로세스를 포함하는 컴퓨팅 프로세스를 나타냅니다.

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)

클라우드 서비스에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

- IBM Http Server 8.5.5.12

5.2 비 IBM 서비스(현상태대로 제공됨)

- SendGrid