

## IBM Blueworks Live

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Blueworks Live 는 비즈니스 프로세스와 의사결정을 캡처, 문서화, 모델링 및 최적화하기 위한 협업 환경을 제공하는 SaaS(software-as-a-service) 솔루션입니다.

해당 클라우드 서비스는 다음 승인된 사용자 액세스 유형에 따라 판매됩니다.

- 편집자 사용자는 모든 제품 기능에 대한 액세스 권한을 가집니다. 편집자 사용자는 비즈니스 프로세스와 의사결정 모델을 협업적으로 작성하고 다이어그램화하고 변경할 수 있습니다.
- 기여자 사용자는 비즈니스 프로세스와 의사결정 모델을 보고 코멘트를 작성하고 문서를 추가할 수 있습니다. 기여자 사용자는 비즈니스 프로세스 모델 또는 비즈니스 의사결정 모델을 작성하거나 편집할 수 없습니다.
- 열람자 사용자는 공유된 비즈니스 프로세스 모델을 볼 수 있습니다. 열람자는 작업에 참여하거나 코멘트를 작성하거나 기여할 수 없으며 공간, 블로그 또는 활동 스트림에 액세스할 수 없습니다.

편집자 및 기여자 사용자 권한은 개별적으로 판매됩니다. 열람자 사용자 권한은 500 팩 단위로 제공됩니다. 고객은 클라우드 서비스 관리자로 최소 한 명의 편집자 사용자 또는 한 명의 기여자 사용자를 지정해야 합니다. 관리자는 취득한 사용자 권한 수와 유형 및 배치된 총 권한 수를 모니터링하는 기능이 포함된 관리 권한을 가집니다.

관리자 및 편집자 사용자는 클라우드 서비스에 액세스하는 신규 사용자를 초대할 수 있습니다. 편집자, 기여자 또는 열람자 중 하나로 지정된 각 사용자에게는 해당 사용자 유형에 대해 구입한 한 부의 권한이 배정됩니다. 사용자에게 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 더 이상 필요하지 않는 경우 특정 사용자 유형 권한은 동일 사용자 액세스 유형을 필요로 하는 다른 사용자에게 영구적으로 양도되거나 추후 필요 시에 양도될 수 있습니다. 제공된 사용자 유형의 모든 권한이 양도된 경우에 고객은 신규 사용자에게 액세스 권한을 부여하기 위해 해당 사용자 유형에 대한 추가 권한을 취득해야 합니다. 클라우드 서비스는 각 사용자 유형의 권한 수를 추적하며 취득된 권한 수를 초과한 액세스를 허용하지 않습니다.

### 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.

### 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 합리적으로 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 계약 당월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "중지 시간")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 중지 시간은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된

시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 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 테스트. IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 계약 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

계약 당월 동안 클라우드 서비스 가용성

계약 당월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
<99%	2%
< 97%	5%
< 95%	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 클라우드 서비스를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 계약 월에 50%의 할인이 제공된 클라우드 서비스의 유효한 당시 현재의 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 리베이트를 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 계약 월의 총 시간(분)에서 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 가용성 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
---	------------------------------------

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일과 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원 오퍼링에 대한 정보는 IBM Software as a Service Support

Handbook(<https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 참조)에서 제공됩니다. 기술

지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 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 영업시간 이내

심각도(Severity)	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내
4	<b>최소 업무 영향:</b> 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

## 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- **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 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 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 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.