

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud 는 비즈니스 프로세스 관리와 가시성을 제공하는 데 필요한 비즈니스 프로세스 관리 플랫폼을 제공하는 SaaS(Software-as-a-service) 솔루션입니다. 클라우드 서비스에는 프로세스 디자인, 실행, 모니터링 및 최적화 기능이 포함됩니다.

고객이 권한을 취득한 사용자에게는 다음 기본 기능이 제공됩니다.

- a. 운영 환경 - 다음과 같은 특징이 있는 전용 개발, 테스트 및 프로덕션 런타임 환경의 단일 인스턴스를 제공합니다.
 - 1) 개발 환경 - 하나 이상의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Center Advanced 환경입니다. 개발 환경의 용량은 기본 저자 수와 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 추가 저자 수를 합산하여 구성됩니다.
 - 2) 테스트 환경 - 하나의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 테스트 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.
 - 3) 프로세스 런타임 환경 - 둘 이상의 클러스터 멤버와고가용 데이터베이스 클러스터가 있는고가용 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 프로덕션 준비 환경을 제공합니다. 프로세스 런타임 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.
- b. 클라우드 서비스 웹 사이트 - 클라우드 서비스를 구성하고 관리하기 위한 운영 환경과 관리 기능에 사용자가 액세스할 수 있는 웹 사이트를 제공합니다.
- c. 가상 사설망(VPN) - 클라우드 서비스와 클라우드 서비스의 외부 시스템 간의 암호화된 보안 아웃바운드 통신을 위하여 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결을 제공합니다. VPN 에 대한 정보는 지원 티켓을 통해 서면 요청에 따라 제공됩니다.
- d. 이메일 알림 - 사용자의 클라우드 서비스 액세스, 비밀번호 변경사항에 대해 사용자에게 알리고 클라우드 서비스 상태 및 예정된 변경에 대해 관리자에게 통지하는 알림 기능을 제공합니다.
- e. 자동 온라인 백업 - 클라우드 서비스의 자동화된 복구에 사용될 수 있는 매일 백업을 수행합니다. 백업은 암호화되어 동일한 글로벌 지역의 다른 데이터 센터에 저장됩니다.
- f. 자동화된 모니터링 및 복구 - 클라우드 서비스의 가용성을 모니터링하고 클라우드 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 복구를 실행합니다.
- g. 스케줄된 서비스 업데이트 - 클라우드 서비스의 유지보수 및 기능 업데이트는 30 일에서 90 일마다 수행됩니다. IBM 은 스케줄된 서비스 업데이트를 수행하기 전에 2 주 전의 통지를 계정 관리자에게 제공합니다. IBM Business Process Manager 버전 업그레이드를 포함한 주요 업데이트의 경우, IBM 은 프로세스 런타임 환경을 업그레이드하기 전에 고객이 새로운 버전을 테스트할 수 있도록 고객과 개발 환경 업그레이드에 대해 조정합니다. 고객은 개발 환경 내의 새로운 버전에서 프로세스 애플리케이션을 테스트한 후 30 일 이내에 문제점에 대해 IBM 에게 피드백을 제공해야 할 책임이 있습니다.

- h. 계정 관리자 – 운영 환경에 대한 사용자의 액세스를 관리하고 사용자 역할의 지정과 삭제를 하도록 운영 환경에 대한 액세스 권한을 제공하는 사용자 로그인과 비밀번호를 보유하고 있습니다. 계정 관리자 액세스 권한은 복수의 사용자에게 부여될 수 있습니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

클라우드 서비스는 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하고 사용하도록 IBM SaaS의 추가 사용자에 대한 구입 옵션을 제공합니다.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

클라우드 서비스는 비프로덕션 용도의 추가 테스트 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 테스트 환경은 개별 가상 프로세스 서버 환경을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 테스트 환경 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

클라우드 서비스는 프로덕션 또는 비프로덕션 용도의 추가 프로세스 런타임 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 프로세스 런타임 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

이 클라우드 서비스는 다수의 구성요소에 영향을 주거나 정전 또는 연결이 끊김으로 인해 전체 데이터 센터의 유실을 초래하는 더 심각한 문제에 대한 보안으로 기본 클라우드 서비스의 기능을 확장하는 프리미엄 가용성을 위한 구입 옵션을 제공합니다. 재해 복구 프로세스는 고객의 활성 프로덕션 솔루션을 위한 1 차 데이터 센터와 프로덕션 솔루션을 미러링하는 백업용 2 차 데이터 센터를 제공하여 지원됩니다. 백업 데이터 센터는 전략적으로 1 차 데이터 센터와 다른 대도시권 지역에 위치시킵니다. 데이터 및 구성 정보는 기본 인스턴스에서 백업 인스턴스로 복제되어 일부 잠재적 데이터만 손실된 채로 동기화를 유지합니다(RPO – Recovery Point Objective). 재난 상황에서 백업 인스턴스는 기본 인스턴스가 될 수 있으며 기본 솔루션이 복원될 수 있을 때까지 동일한 수준의 가용성과 용량으로 업무 운영이 유지됩니다. 이 옵션을 사용하기 위해서는 2 차 IBM Business Process Manager on Cloud 인스턴스를 구입해야 합니다. 2 차 인스턴스와 이 옵션은 고객이 기본 인스턴스에서 보유한 사용자의 수량과 동일한 규모여야 합니다.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

이 클라우드 서비스는 추가 Process Runtime Environment의 프리미엄 가용성을 위한 구입 옵션을 제공합니다. 이 옵션은 고객이 기본 인스턴스 내에서 보유한 추가 Process Runtime Environment에 대해 취득되어야 합니다. 이 옵션을 사용하기 위해서는 기본 인스턴스와 동일한 수량의 추가 Process Runtime Environment가 있는 2 차 IBM Business Process Manager on Cloud 인스턴스를 구입해야 합니다. 이 클라우드 서비스는 고객의 기본 인스턴스 내에서 추가 Process Runtime Environment에 할당된 사용자의 수량과 동일한 규모여야 합니다.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

클라우드 서비스는 BPM 내부 데이터베이스와 내장 문서 저장소에 필요한 추가 스토리지의 구입 옵션을 제공합니다. 스토리지 용량(GB 증가분은 가상 시스템에 따라 다름)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 다중 환경 간에 분할되거나 단일 환경에 적용될 수 있습니다.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

클라우드 서비스는 프로세스 솔루션의 메모리 요구사항이 구입한 수량의 사용자에게 제공된 컴퓨팅 용량을 초과하는 경우에 대하여 추가 메모리의 구입 옵션을 제공합니다. 메모리 용량(16GB 증가분)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 다중 환경 간에 분할되거나 단일 환경에 적용될 수 있습니다.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

기본 Business Process Manager on Cloud 서비스의 프로비저닝에 대한 일회성 설치(setup) 요금이 고객에게 부과됩니다.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

확립된 각 Test Environment 의 프로비저닝에 대한 일회성 설치(setup) 요금이 고객에게 부과됩니다.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

확립된 각 Process Runtime Environment 의 프로비저닝에 대한 일회성 설치(setup) 요금이 고객에게 부과됩니다.

1.3 Acceleration 서비스

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On Demand Consulting (ODC) Professional 서비스에는 최대 5 명의 개발자(구독자 담당자)를 위한 온라인 ODC 포털을 통한 원격 액세스가 포함됩니다. 구독자 담당자는 지식 라이브러리 논문, 솔루션 액셀러레이터 및 자산에 대한 24/7 액세스 권한과 ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더 및 SME(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유하고 있습니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 BPM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

ODC Enterprise 서비스에는 최대 10 명의 개발자(구독자 담당자)를 위한 온라인 ODC 포털을 통한 원격 액세스가 포함됩니다. 구독자 담당자는 사용등록 기간 동안 지식 라이브러리 논문, 솔루션 액셀러레이터 및 자산에 대한 24/7 액세스 권한과 ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더 및 SME(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유하고 있습니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 BPM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다. 구독자 담당자는 사용등록 월당 최대 24 시간으로서 한정된 시작 시점과 종료 시점 사이에서 작업 산출물(work product) 인도물에 대한 상호 합의된 지원을 위해 IBM ODC 을 활용할 수 있습니다. 작업 산출물 인도물에는 특정 패턴 예제 또는 프로덕션 레디(production ready) 솔루션 코드에 대한 지원이 포함될 수 있습니다. 구독자 관리자 및/또는 담당자는 IBM ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더와의 주간 상황 콜에도 참여합니다. 사용등록한 월당 24 시간 이상이 소요되는 작업 산출물 인도물에 대한 지원의 경우, IBM 은 고객과 별도의 서면 계약을 통해 그러한 지원 제공에 동의할 수 있습니다.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

이 클라우드 서비스는 해당 오픈링에 포함된 수의 ODC Professional 개발자 또는 Enterprise 개발자를 위한 추가 개발자 액세스 권한의 구입 옵션을 제공합니다.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 는 BPM 애플리케이션을 사내 구축형 BPM 환경에서 BPM on Cloud 로 마이그레이션하는 작업을 지원할 수 있습니다. 마이그레이션 평가에는 기존 시스템 하드웨어 및 소프트웨어 구성 분석, 버전 호환성을 포함한 기존 BPM 애플리케이션 분석, 가장 효과적인 마이그레이션 옵션 평가 등의 활동이 포함됩니다. 마이그레이션 계획과 제공에는 마이그레이션 계획 작성 지원, 아티팩트 마이그레이션을 활용한 마이그레이션 제공 지원, App-by-App 마이그레이션 툴링 등의 활동이 포함됩니다. 이 사용등록에는 사용등록 월당 최대 30 시간의 마이그레이션 활동과 Q&A 무제한 지원이 포함됩니다. 이 사용등록의 작업은 (스크린 공유 등의 도구를 사용하여) 원격으로 수행됩니다. 사용등록한 월당 30 시간 이상이 소요되거나 비원격(non-remote) 작업이 필요한 작업 산출물 인도물에 대한 지원의 경우, IBM 은 고객과 별도의 서면 계약을 통해 그러한 지원 제공에 동의할 수 있습니다.

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=1413347452462>

3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM은 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 Down의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 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. 요금

4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 동시 사용자(Concurrent User)는 특정 시점에 직접적 또는 간접적으로(예를 들어 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 사용자 수입니다. 클라우드 서비스에 여러 번 동시에 액세스하는 한 명의 개인은 동시 사용자 한 명으로 계산됩니다.
- 인게이지먼트(Engagement)는 클라우드 서비스들과 관련된 프로페셔널 서비스 또는 트레이닝 서비스입니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성된 2의 30승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.

4.2 원격 서비스 요금

원격 서비스는 원격 서비스를 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90일에 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.

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 그리고 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다.

클라우드 서비스에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

디자이너 도구 액세스

고객은 인에이블링 소프트웨어 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 에 액세스 및 다운로드하여 프로세스 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 고객 데스크탑 시스템에서 실행되며 클라우드 서비스에 원격으로 연결합니다.

디자이너 도구 사용자 제한사항

클라우드 서비스를 통해 최대 5 명의 클라우드 서비스 사용자가 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

5.2 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 클라우드 서비스 사용자가 클라우드 서비스에서 링크되거나 액세스 가능한 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 클라우드 서비스 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 단, 이러한 상호 작용은 오로지 고객과 제 3 자 웹 사이트 및 서비스 사이에 한합니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

5.3 벤치마킹

고객은 다음 각 사항을 모두 준수하는 경우에 한해 제 3 자에게 본 IBM SaaS 또는 그 하위 구성요소의 벤치마크 테스트 결과를 공개할 수 있습니다. (a) 벤치마크 테스트에 사용한 일체의 방법론(하드웨어 및 소프트웨어 설정, 설치 절차 및 구성 파일 등)을 공개적으로 공표하고 (b) IBM 또는 IBM 제품을 제공하는 제 3 자(제 3 자)로부터 구할 수 있는 적용 가능한 클라우드 서비스의 최신 업데이트, 패치 및 수정을 사용하여 클라우드 서비스에 대해 명시된 운영 환경에서 클라우드 서비스를 실행하여 고객의 벤치마크 테스트를 수행하고, 그리고 (c) 본 프로그램의 문서 및 본 프로그램의 IBM 지원 웹 사이트에서 제공하는 모든 성능 조정 및 우수사례("best practices") 지침을 따르는 경우. 라이선스 사용자가 클라우드 서비스에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표하는 경우에는 고객과 IBM 또는 제 3 자 간의 어떠한 계약에도 불구하고, IBM 또는 제 3 자가 위에서 언급한 (a), (b), (c)의 요구사항에 따라 고객의 제품을 테스트하는 경우에 한해 IBM 및 제 3 자는 고객의 제품에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표할 수 있습니다.

5.4 액셀러레이터(Accelerators) 및 샘플 자료(Sample Materials)

클라우드 서비스에는 소스 코드 양식의 일부 구성요소(소스 구성요소(Source Components))와 샘플 자료에 해당하는 기타 자료가 포함될 수 있습니다. 고객은 내부적인 용도로만 소스 구성요소와 샘플 자료를 복사하고 수정할 수 있습니다. 단, 고객은 소스 구성요소나 샘플 자료에 포함된 저작권 정보나 표시는 변경하거나 삭제할 수 없습니다. IBM 은 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건들을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 것을 불문하고 어떠한 보증도 없이, 소스 구성요소와 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현 상태대로" 제공합니다.