

## IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud

본 서비스 명세서는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud 는 서로 다른 애플리케이션을 연결하는 다양한 기능을 갖춘 IBM Cloud 의 완전 관리형 통합 플랫폼입니다. 심층적 통합 필요에 맞는 기업 전체의 연결 옵션을 제공합니다.

고객은 IBM App Connect Enterprise Toolkit 을 사용하여 통합 서버로 패키징되어 배치되는 통합 자산을 구축할 수 있습니다. 클라우드 서비스에 포함된 인에이블링 소프트웨어인 IBM App Connect Enterprise 의 Developer Edition 을 다운로드하여 IBM App Connect Enterprise Toolkit 에 액세스할 수 있습니다. "통합 서버"는 워크로드를 분리할 수 있도록 자체 컨테이너에서 실행됩니다. 고객은 관련 통합 솔루션을 배치할 수 있는 런타임, 시스템 도구 및 라이브러리 등의 필수 구성요소가 모두 포함된 "컨테이너"를 사용하여 소프트웨어 개발용 표준화 유닛에 관련된 모든 종속 항목과 함께 애플리케이션을 패키징할 수 있습니다. 컨테이너는 액세스 권한이 있는 메모리 용량을 의미하는 다양한 크기(예: 4GB)로 제공됩니다.

또한, 고객은 애플리케이션 간에 플로우를 구축하고 RESTful API 조작으로 플로우를 노출할 수 있습니다. "플로우"는 소스와 대상 간의 자동화된 데이터 이동입니다.

이 클라우드 서비스에는 통합 서버의 플로우 사용이 포함되며 다음 월별 용량으로 제한됩니다.

- 1 백만 플로우 실행,
- 1 테라바이트 데이터 전송 아웃바운드, 및
- 2 천 워크로드 시간.

고객이 클라우드 서비스를 시작할 수 있도록 샘플이 제공됩니다. 이러한 샘플은 예시 용도로만 제공되며 프로덕션에서 사용해서는 안됩니다.

애플리케이션과 서비스를 만들고 실행하고 관리하는 IBM 의 개방형 표준 클라우드 플랫폼인 IBM Cloud 는 클라우드 서비스를 위한 기술적 선행 조건입니다. 프로비저닝 시 고객에게 IBM Cloud 계정 이 반드시 있어야 합니다. 신규 사용자는 액세스를 위해 온라인 등록 양식을 통해 등록할 수 있습니다(<https://console.bluemix.net/registration> 참조).

#### 1.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

플로우를 사용하도록 포함된 용량 이상의 플로우가 고객에게 필요한 경우, Additional Flows 인스턴스는 다음 월별 추가(add-on) 용량에 대한 등록을 제공합니다.

- 1 만 플로우 실행,
- 10 기가바이트 데이터 전송 아웃바운드, 및
- 20 워크로드 시간.

#### 1.2 IBM App Connect Enterprise Hybrid Entitlement

IBM App Connect Enterprise Hybrid 오퍼링에 대한 권한은 고객이 클라우드를 통해 클라우드 서비스 오퍼링을 사용하거나 온프레미스에 소프트웨어(예: "IBM 프로그램")를 설치할 수 있게 허용합니다.

이 권한에 포함된 IBM 프로그램은 IBM App Connect Enterprise 입니다.

고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 지속하는 한, IBM 프로그램을 사용하고 기술 지원과 IBM 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

## 2. 콘텐츠 및 데이터 보호

데이터 처리 및 보호 데이터 시트(데이터 시트)는 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련하여 클라우드 서비스에 대한 고유 정보를 제공합니다. 클라우드 서비스 및 데이터 보호 기능(해당하는 경우)의 사용과 관련하여 고객의 책임을 포함한 상세 정보나 조건들은 본 조항에 명시됩니다. 고객의 클라우드 서비스 사용에는 고객이 선택한 선택사항에 따라 두 가지 이상의 데이터 시트가 적용될 수 있습니다. 데이터 시트는 영어로만 제공되고 자국어로는 제공되지 않을 수 있습니다. 국내법령이나 관행 실무에도 불구하고, 당사자들은 영어가 이해 가능한 언어로서 클라우드 서비스의 취득과 사용에 있어서 적절하다는 점에 동의합니다. 다음 데이터 시트(들)은 클라우드 서비스 및 사용 가능한 관련 선택사항들에 적용됩니다. 고객은 i) IBM 이 단독 재량으로 데이터 시트(들)을 수시로 개정할 수 있고 ii) 해당 개정사항이 이전 버전을 대체한다는 점을 확인합니다. 데이터 시트(들)에 대한 개정은 i) 기존 확약을 개선 또는 명확히 하거나, ii) 현재 채택된 표준 및 관련 법령 준수를 유지하거나, iii) 추가 확약을 제공하기 위한 것입니다. 어떠한 데이터 시트(들)의 개정사항도 클라우드 서비스의 데이터 보호를 중대하게 저하시키지 않습니다.

해당 데이터 시트(들) 관련 링크:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

고객은 클라우드 서비스에서 제공 가능한 데이터 보호 기능을 주문, 시행, 사용하기 위해 필요한 조치들을 수행할 책임이 있고, 콘텐츠에 대한 데이터 보호나 기타 법령상 요구사항들의 준수를 포함하여, 그러한 조치들을 고객이 수행하지 못한 경우 클라우드 서비스의 사용에 대한 책임이 있습니다.

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum)(<http://ibm.com/dpa> 참조)(DPA) 및 DPA 별표는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 European General Data Protection Regulation(EU/2016/679)(GDPR)이 적용되는 경우 그리고 당해 콘텐츠에 GDPR 이 적용되는 범위 내에서 본 계약에 적용되고 본 계약의 일부로 참조됩니다. 이 클라우드 서비스에 적용되는 데이터 시트(들)는 DPA 별표(들)로 사용됩니다. DPA 가 적용되는 경우, 재처리자 변경에 대한 IBM 의 통지 의무와 해당 변경에 대해 이의를 제기할 수 있는 고객의 권리는 DPA 에 명시된 바에 따라 적용됩니다.

## 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 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 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 미충족에 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간이 지속되는 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧으로 제공됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시점부터 클라우드 서비스가 복원된 시점까지로 측정되지만, 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간; IBM 의 통제를 벗어난 원인; 고객 또는 제 3 자의 콘텐츠나 기술, 설계 또는 지침의 문제점; 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객이 야기한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트로 인한 경우에는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월(contractured month) 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

번들 클라우드 서비스(bundled Cloud Services)(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 클라우드 서비스 오퍼링)의 보상은 번들 클라우드 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일

가격을 기준으로 산출되며 각 개별 클라우드 서비스의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 클라우드 서비스와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.9% 미만	2%
99% 미만	5%
95% 미만	10%

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

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a service 지원

안내서([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) 참조)는 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

IBM App Connect Enterprise 인에이블링 소프트웨어에 대한 기술 지원은 "전환(Switch)" 모드에서 실행 중인 경우에만 제공됩니다.

### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

#### 5.1 청구 체계

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

- 가상 프로세서 코어(Virtual Processor Core)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 물리적 서버(Physical Server)는 프로세싱 유닛, 메모리 및 입/출력 기능으로 구성되고 하나 이상의 사용자나 클라이언트 디바이스에 대해 요청된 프로시저, 명령 또는 애플리케이션을 실행하는 물리적 컴퓨터입니다. 랙, 블레이드 엔클로저 또는 기타 유사한 장치를 사용하는 경우, 필수 구성요소가 포함된 분리 가능한 각 물리적 디바이스(예: 블레이드, 랙 마운트 디바이스 등)는 그 자체가 개별적인 하나의 물리적 서버로 간주됩니다. 가상 서버는 물리적 서버에 제공되는 자원을 파티션 분할하여 작성된 가상 컴퓨터 또는 파티션 분할되지 않은 물리적 서버를 의미합니다. 프로세서 코어(일반적으로 프로세서 또는 CPU 라 함)는 컴퓨팅 디바이스 내에서 명령어를 해석하고 실행하는 기능적 장치입니다. 프로세서 코어는 최소한 하나의 명령어 제어 장치와 하나 이상의 산술 또는 로직 장치로 구성됩니다. 가상 프로세서 코어는 파티셔닝되지 않은 물리적 서버의 프로세서 코어나 가상 서버에 할당된 가상 코어입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 가용케 된 각 가상 프로세서 코어에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- 기가바이트(Gigabyte)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리한 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스 오퍼링이 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 클라우드 서비스의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

## 5.2 청구 주기

IBM은 선택한 청구 주기에 따라 지불해야 하는 대금을 청구 주기의 기간이 시작될 때 고객에게 청구하며 단, 추가 요금과 후불로 청구되는 사용 유형의 요금은 제외됩니다.

## 5.3 준수 확인(Verification)

고객은 i) IBM 또는 IBM의 외부 감사원이 고객의 본 계약 준수를 확인하기 위해서 합리적으로 필요한 기록 및 시스템 도구 출력물을 유지하고, IBM의 요청이 있는 경우 그러한 기록과 시스템 도구 출력을 제공하며, ii) 여하한 필요한 권한을 즉시 주문하고, 해당 시점에 유효한 IBM 요율에 따라 해당 권한에 대해 그리고 이러한 확인 결과 결정된 기타 대금 및 채무에 대해 IBM이 청구서에 명시한 대로 지급해야 합니다. 이러한 준수 확인 의무는 클라우드 서비스 기간 및 그 후 2년 간 효력이 유지됩니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 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 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다. 갱신에 대해 연간 요금은 견적서에 지정된 바에 따라 인상될 수 있습니다. 클라우드 서비스 철회에 대한 IBM의 통지를 수신한 이후에 자동 갱신이 이루어진 경우, 갱신 기간은 현재 갱신 기간 종료일 또는 공지된 철회일자 중 먼저 도래하는 날짜에 종료됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 7. 추가 조항

### 7.1 일반사항

고객은 IBM이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 자동차 통제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 클라우드 서비스의 장애에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 클라우드 서비스를 독립적으로 또는 다른 서비스나 제품과 조합하여 사용할 수 없습니다.

### 7.2 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

클라우드 서비스는 제 3자 데이터 서비스, 데이터베이스, 웹 서비스, 소프트웨어 또는 기타 콘텐츠(이하 전부 "콘텐츠"라 함)에 액세스하는 링크를 포함하고 있거나 이러한 콘텐츠에 액세스하는 데 사용될 수 있습니다. 해당 콘텐츠에 대한 액세스는 "현 상태대로"(AS-IS) 조건으로 제공되는 것으로서, 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 제공됩니다. 제 3자(또는 IBM)는 언제든지 단독 재량으로 액세스를 종료할 수 있습니다. 고객은 그러한 콘텐츠에 대한 액세스나 사용을 위해 제 3자와 별도의 계약 체결이 필요할 수 있습니다. IBM은 이러한 별도 계약의 당사자는 아니지만, 고객은 IBM이 클라우드 서비스의 일부로서, 이러한 액세스를 제공할 수 있도록 IBM에게 권한을 부여합니다. 본 계약의 명시적 조건으로, 고객은 그러한 별도 계약의 조건과 제 3자 콘텐츠에 적용되는 사용 가이드라인이나 제한사항을 준수한다는 데 동의하며 이러한 별도 계약, 가이드라인 또는 제한사항을 위반하여 발생한 여하한 배상 청구에 대해 IBM에게 손해가 없도록 보호할 것에

동의합니다. 일부 엔드포인트 애플리케이션에는 애플리케이션 공급자가 시행하는 사용 제한이 적용될 수 있습니다. 이로 인해, 애플리케이션에 대해 허용된 호출(call) 수가 관련된 클라우드 서비스 월별 한도보다 줄어 들 수 있습니다.

### 7.3 제한사항 및 공정 사용 정책

클라우드 서비스는 정의된 트리거 이벤트가 발생하자마자 특정 플로우를 실행하도록 설계되어 있으며, 단 IBM 은 일정 기간 내에 이같이 실행될 것이라고 보증하지는 않습니다.

IBM 은 예외적인 상황에서 다른 사용자나 전반적인 시스템 성능에 악영향을 주는 부당한 고객 플로우를 중지하거나 제거하기 위한 절차를 수행해야 할 수 있습니다.

#### 7.3.1 보안 게이트웨이 제한사항

선택적 보안 게이트웨이 구성요소는 사용자가 자체 방화벽 내부의 로컬 애플리케이션에 연결할 수 있는 기능을 제공합니다. 보안 게이트웨이 구성요소는 월별 1GB 의 사용 제한에 따라 사용됩니다. 보안 게이트웨이 구성요소는 로컬 애플리케이션과 클라우드 서비스 간에 데이터를 더 안전하게 전송하도록 로컬 시스템과 클라우드 서비스 환경 간의 암호화된 연결을 제공합니다.

선택적 보안 게이트웨이 구성요소의 사용으로 인한 위험은 고객이 부담합니다. 고객은 이 구성요소를 사용하거나 애플리케이션과 클라우드 서비스 간에 암호화되지 않거나 보안되지 않은 통신 사용을 선택함으로써 발생한 손해와 제 3 자 배상 청구에 대해 IBM 에게 손해가 없도록 보호할 것에 동의합니다.

### 7.4 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud 는 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 (별도의 라이선스 조항에 의거 라이선스가 부여된) 인에이블링 소프트웨어를 고객이 고객 시스템에 다운로드하여 사용할 수 있도록 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 그리고 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

- IBM App Connect Enterprise Toolkit 을 포함한 IBM App Connect Enterprise (Developer Edition).
- IBM App Connect Enterprise "전환 모드" 조작: '전환' 모드 조작에서는 온프레미스 엔드포인트에 대한 연결이 가능하며, IBM Integration Bus v10.0.0.2 이상에서 사용할 수 있습니다.
- IBM App Connect Enterprise v11 이나 WebSphere Message Broker v7 이나 v8, 또는 IBM Integration Bus v9 이나 v10 을 별도로 사용할 수 있는 고객은 IBM Integration Bus v10.0.0.2 이상을 인에이블링 소프트웨어로 다운로드한 후 배치하여 기존의 온프레미스 권한에는 영향을 주지 않으면서 이전 버전의 IBM Integration Bus 와 함께 "전환 모드"로 실행할 수 있습니다.
- IBM App Connect Studio: 사용자가 오프라인으로 통합 프로젝트를 설계 및 테스트한 후 이를 클라우드 서비스에 게시할 수 있는 플로우를 구축하는 IBM App Connect Enterprise v11 의 선택적 구성요소.
- Secure Connector: 클라우드 서비스의 플로우와 방화벽 뒤에 위치한 엔드포인트 간의 데이터 전송에 대한 보안을 제공하는 IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud 의 다운로드 가능한 선택적 구성요소.

인에이블링 소프트웨어에 수반되는 라이선스 조항과 상충하는 경우에는 본 서비스 명세서가 우선합니다.