

IBM MQ on 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

1.1 IBM MQ on Cloud

IBM MQ 는 정보의 교환을 지원하는 메시지 큐를 사용하여, 다중 플랫폼에서 다양한 애플리케이션과 비즈니스 데이터의 통합을 돕는 메시징 미들웨어입니다. IBM MQ on Cloud 서비스는 호스트 클라우드 오퍼링으로 고객이 IBM MQ 기능에 액세스할 수 있도록 합니다. IBM MQ on Cloud 는 고객 대신 업그레이드, 패치 및 다양한 인프라스트럭처 작업을 처리하여 고객이 관련 애플리케이션 통합에 집중할 수 있도록 합니다.

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 계정이 반드시 있어야 합니다. 신규 사용자는 액세스를 위해 온라인 등록 양식을 통해 등록할 수 있습니다(<https://console.bluemix.net/registration> 참조).

1.2 IBM MQ on Cloud Hybrid Entitlement

이 클라우드 서비스는 고객이 클라우드 오퍼링으로 또는 고객이 선택한 환경에 설치되어 있는 IBM MQ 기능에 액세스할 수 있도록 합니다. 이러한 Hybrid Entitlement 오퍼링과 함께 포함된 IBM 프로그램은 IBM MQ Advanced 입니다.

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

1.3 IBM MQ on Cloud BYOL

이 클라우드 서비스는 고객이 클라우드 오퍼링으로 IBM MQ 기능에 액세스할 수 있도록 합니다. 고객은 BYOL(bring your own licenses) 오퍼링을 사용하기 위해서는 연관 IBM 프로그램에 대해 적절한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. 이러한 IBM MQ on Cloud BYOL 오퍼링에 필요한 IBM 프로그램은 IBM MQ 또는 IBM MQ Advanced 입니다.

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)를 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=C4689E00EA0711E6884FEA3A345CB5C8>

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 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. 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(contractd month) 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 개월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스 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	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 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM Software as a service 지원 안내서(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.

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. 가상 프로세서 코어는 클라우드 서비스에 할당된 표준 용량의 가상화 프로세서입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 사용 가능하거나 관리된 각 가상 프로세서 코어에 대한 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 비율에 따라 초과 사용한 그 다음 달에 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

5.3 청구 주기

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

5.4 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 비율에 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 접근 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서에 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 조건

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 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 (별도의 라이선스 조항에 의거 라이선스가 부여된) 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현 상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

클라우드 서비스에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM MQ Clients
- IBM MQ Explorer

고객은 IBM 이 수시로 고객에게 알린 바에 따라 인에이블링 소프트웨어의 업데이트를 최신 상태로 유지한다는 데 동의합니다.

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

7.3 MQ on Cloud BYOL 에 적용되는 조항

고객은 BYOL(bring your own licenses) 오퍼링을 사용하기 위해서는 아래 표의 연관 IBM 프로그램에 대해 적절한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. BYOL SaaS 에 대한 고객의 권한은 아래 지정된 비율에 따라, 연관 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

BYOL 오퍼링에는 연관 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support(S&S)가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 고객이 연관 IBM 프로그램에 적용되는 (1)라이선스 권한과 (2)S&S 를 이미 확보했음을 보증합니다. 고객은 BYOL 오퍼링의 사용등록(subscription) 기간 동안, BYOL 오퍼링 권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 최신 S&S 를 유지해야 합니다. 연관 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관 IBM 프로그램에 대한 고객의 S&S 가 종료되면 BYOL 오퍼링의 사용 권한은 종료됩니다.

아래 표에서는 설명된 권한에 의거해서 BYOL 오퍼링을 사용하기 위해 필요한 연관 IBM 프로그램의 권한 비율에 대해 간략하게 설명합니다. 고객은 일단 BYOL 오퍼링을 취득하였으면 BYOL 오퍼링 사용 기간 동안 BYOL 오퍼링의 사용에 적용되는 연관 IBM 프로그램의 권한은 일시 중단되며, 고객은 (명시된 예외사항에 근거하여) 연관 IBM 프로그램을 배포하기 위한 해당 권한을 더 이상 사용할 수 없습니다.

연관 IBM 프로그램	BYOL 오퍼링	BYOL 오퍼링
IBM MQ	IBM MQ on Cloud BYOL	비율: 70 PVU / 1 VPC
IBM MQ Advanced	IBM MQ on Cloud BYOL	비율: 35 PVU / 1 VPC

* "n/m 비율"이란 표시된 연관 IBM 프로그램 체계의 매 ('n')개 권한을 표시된 BYOL 오퍼링 체계의 지정된 ('m')개 권한에 적용할 수 있음을 의미합니다.