

IBM Business Automation Workflow on Cloud

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Business Automation Workflow on Cloud 는 비즈니스 프로세스 및 케이스 관리 기능을 클라우드의 단일 워크플로우 오퍼링으로 통합하는 SaaS(Software-as-a-Service) 솔루션입니다. 이는 정보와 프로세스와 사용자를 하나로 통합하여 작업에 대한 360 도 뷰(360-degree view)를 제공합니다. 워크플로우는 프로세스 관리 외에, 고급 분석, 비즈니스 규칙 및 협업을 통해서 더 성공적이고 최적화된 비즈니스 성과를 견인합니다.

클라우드 서비스 기능은 다음과 같습니다.

- a. SAML 싱글 사인온 - SAML 을 통해 ID 제공자(Client Identity Provider)에 대한 사용자 인증 위임 지원.
- b. 사용자 및 그룹 관리 - 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 있는 사용자와 그룹을 관리하는 고객용 REST API 제공.
- c. 클라우드 서비스 웹 사이트 - 클라우드 서비스를 구성하고 관리하기 위한 운영 환경과 관리 기능에 사용자가 액세스할 수 있는 웹 사이트를 제공합니다.
- d. 가상 사설망(VPN) - 클라우드 서비스와 클라우드 서비스의 외부 시스템 간의 암호화된 아웃바운드 보안 통신을 위하여 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결을 제공합니다. VPN 에 대한 정보는 지원 티켓을 통해 서면 요청에 따라 제공됩니다.
- e. 이메일 알림 - 사용자의 클라우드 서비스 액세스, 비밀번호 변경사항에 대해 사용자에게 알리고 클라우드 서비스 상태 및 예정된 변경에 대해 관리자에게 통지하는 알림 기능을 제공합니다.
- 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 보유합니다. 계정 관리자 액세스 권한은 복수의 사용자에게 부여될 수 있습니다.

1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

이 구성은 Express Users 의 구입에 따른 구성입니다. 이 구성에는 위의 일반 기능에 추가하여, 다음 특정 기능이 포함됩니다.

- 운영 환경 - 다음과 같은 특징이 있는 전용 개발 및 워크플로우 런타임 환경의 단일 인스턴스를 제공합니다.
- 개발 환경 - 비 프로덕션 용도의 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Express Users 수에 따라 구성됩니다.

- 워크플로우 런타임 환경 - 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Express Users 수에 따라 구성됩니다.
- 재해 복구 - 클라우드 서비스는 클라우드 서비스의 복구에 사용될 수 있는 구성 및 프로덕션 데이터에 대한 매일 백업을 수행합니다. 백업은 암호화되어 동일한 글로벌 지역의 다른 데이터 센터에 저장됩니다.
- 오브젝트 저장소 - 고객은 하나의 오브젝트 저장소로 제한됩니다.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

이 구성은 Enterprise Users 의 구입에 따른 구성입니다. 이 구성에는 위의 일반 기능에 추가하여, 다음 특정 기능이 포함됩니다.

- 운영 환경 - 다음과 같은 특징이 있는 전용 개발, 테스트 및 워크플로우 런타임 환경의 단일 인스턴스를 제공합니다.
 - 개발 환경 - 비 프로덕션 용도의 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise Users 수에 따라 구성됩니다.
 - 테스트 환경 - 비 프로덕션 용도의 고가용성이 제공되지 않는 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise Users 수에 따라 구성됩니다.
 - 워크플로우 런타임 환경 - 고가용성의, 프로덕션에 대한 준비가 가능한 가상 환경. 이 환경의 용량은 클라우드 서비스 인스턴스에서 구입한 Enterprise Users 수에 따라 구성됩니다.
- 재해 복구 - 클라우드 서비스에서는 동일한 글로벌 지역에 있는 다른 데이터 센터에 구성 및 프로덕션 데이터를 백업하고 복제하는 결합된 형식을 통해 클라우드 서비스의 복구에 사용될 수 있도록 합니다.
- 오브젝트 저장소 - 다중 오브젝트 저장소가 지원됩니다. 클라우드 서비스에서 다중 오브젝트 저장소가 활용되는 경우 추가 메모리를 구입해야 할 수 있습니다.

1.2 선택적 서비스

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

클라우드 서비스는 비프로덕션 용도의 추가 테스트 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 테스트 환경은 고가용성을 제공하지 않습니다. 이 환경의 용량은 구입한 비 프로덕션 사용자의 수에 따라 구성됩니다. 이 기능은 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

클라우드 서비스는 프로덕션 또는 비프로덕션 용도의 추가 프로세스 런타임 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 추가 프로덕션 환경은 고가용성을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 프로덕션 사용자의 수에 따라 구성됩니다. 이 기능은 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage

이 클라우드 서비스는 요구사항들이 구입된 사용자 수에 대한 용량을 초과하는 경우에 추가 스토리지에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 스토리지 용량(1TB 증가분)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 멀티 환경 사이에서 또는 단일 환경에 적용될 수 있습니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

이 클라우드 서비스는 Cloud Object Storage 에 대한 구입 옵션을 제공합니다. Cloud Object Storage 는 액세스가 덜 빈번한 데이터를 위한 비용 효율적인 대안을 제공합니다. 이 옵션은 더 최신의, 액세스 빈도가 높은 데이터 스토리지를 대상으로 하는 표준 스토리지 옵션을 대체하기 보다는 보완하고자 합니다. 1TB 의 증가분 단위로 Cloud Object Storage 를 구입할 수 있습니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

클라우드 서비스는 해당 솔루션의 메모리 요구사항이 구입한 수량의 사용자에게 제공된 컴퓨팅 용량을 초과하는 경우에 대하여 추가 메모리의 구입 옵션을 제공합니다. 예를 들어, 멀티 애플리케이션을 배치하거나 대형 문서를 처리하거나 오브젝트 저장소의 수가 늘어나면 메모리가 더 필요할 수 있습니다. 메모리 용량(가상 머신당 16GB 증가분)은 클라우드 서비스 인스턴스 내에서 멀티 환경 사이에서(가상 머신당 16GB 증가분) 또는 단일 환경에 적용될 수 있습니다.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN

이 클라우드 서비스는 이 클라우드 서비스에 대해 암호화된 보안 인바운드 통신을 위하여 소프트웨어 기반 VPN 연결의 구입 옵션을 제공합니다. VPN 에 대한 정보는 지원 티켓을 통해 서면 요청에 따라 제공됩니다. 이 기능은 Express 구성이나 Enterprise 구성에서 사용이 가능합니다.

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 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한 해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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 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.

- 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.
- 1TB 는 클라우드 서비스에서 처리, 사용, 저장 또는 구성되는 2 의 40 승 바이트입니다.
- 기가바이트(Gigabyte)는 클라우드 서비스에서 처리, 분석, 사용, 저장 또는 구성된 2 의 30 승 바이트입니다.
- 연결(Connection)은 데이터베이스, 애플리케이션, 서버 또는 가용케 되었거나 가용케 되는 기타 유형의 디바이스를 클라우드 서비스에 링크 또는 연관하는 것입니다.

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)

인에이블링 소프트웨어는 다음 조건에 따라 고객에게 제공됩니다.

인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)	해당 라이선스 조항(해당하는 경우)
IBM Process Designer	<p>고객은 인에이블링 소프트웨어 IBM Process Designer 에 액세스 및 다운로드하여 프로세스 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 고객 데스크탑 시스템에서 실행되며 클라우드 서비스에 원격으로 연결합니다. IBM Process Designer 의 사용은 개발 환경에 대한 액세스 권한이 있는 사용자들의 수로 제한됩니다.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>고객은 인에이블링 소프트웨어 IBM Integration Designer 에 액세스 및 다운로드하여 프로세스 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 고객 데스크탑 시스템에서 실행되며 클라우드 서비스에 원격으로 연결합니다. IBM Integration Designer 는 Enterprise 구성에서만 사용이 가능합니다. 클라우드 서비스를 통해 최대 5 명의 클라우드 서비스 사용자가 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하여 사용할 수 있습니다. 추가적인 사용자 액세스는 IBM Integration Designer 권한으로 구입할 수 있습니다.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 외부 사용자 액세스

고객은 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 고객은 a) 클라우드 서비스와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) 클라우드 서비스에 대한 외부 사용자들의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 이러한 외부 사용자들에 대한 책임이 있습니다.

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(이하 "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.