

## IBM Business Process Manager on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 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 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 - 전용 개발, 테스트 및 프로덕션 런타임 환경이 있는 단일 인스턴스를 제공합니다.
- 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 통신을 위하여 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결을 제공합니다. VPN 에 대한 정보는 서면 요청에 따라 제공됩니다. 요청서는 [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com) 으로 전송해야 합니다.
- 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 다른 데이터 센터에 저장됩니다.
- f. 자동화된 모니터링 및 복구 - 클라우드 서비스의 가용성을 모니터링하고 클라우드 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 복구를 실행합니다.
- g. 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 옵션 기능

#### 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 SaaS 의 추가 사용자에게 대한 구입 옵션을 제공합니다.

#### 1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

클라우드 서비스는 BPM 내부 데이터베이스와 내장 문서 저장소에 필요한 추가 스토리지의 구입 옵션을 제공합니다.

#### 1.2.3 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.

#### 1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

On-Demand 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 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. 예를 들면, 솔루션 구현 아티팩트의 코드 검토, 비솔루션 아티팩트(문서 등)의 검토, 솔루션 또는 기술 특정 문의 지원, 우수 사례 관련 추천, 일반 제품 지원 채널을 통해 지원되지 않는 구현

문제점 지원, 시스템 아키텍처 및 사이징 가정 검토, 신규 릴리스 제공 시 업그레이드 및 마이그레이션에 필요한 권장사항 및 제안사항, 설치 후 발생한 통합 및 구성 문제점을 해결하기 위한 자문 지원이 포함됩니다.

### 1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

ODC Enterprise 서비스에는 최대 10 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 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.

예를 들면, 솔루션 구현 아티팩트의 코드 검토, 비솔루션 아티팩트(문서 등)의 검토, 솔루션 또는 기술 특정 문의 지원, 우수 사례 관련 추천, 일반 제품 지원 채널을 통해 지원되지 않는 구현 문제점 지원, 시스템 아키텍처 및 사이징 가정 검토, 신규 릴리스 제공 시 업그레이드 및 마이그레이션에 필요한 권장사항 및 제안사항, 설치 후 발생한 통합 및 구성 문제점을 해결하기 위한 자문 지원이 포함됩니다.

가입자는 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 산출물에는 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.

### 1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

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

## 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 약정 월 말일 이후 삼(3) 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(Downtime)(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 다음과 관련된 시간은 포함되지 않습니다: 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)을 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 %)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

\* 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. IBM은 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.

예: 약정된 월의 총 Downtime 50 분

약정 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 60 분 = 43,140 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정된 월 동안 가용성 99.86%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	---

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 이메일과 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 클라우드 서비스에 관한 문서와 IBM Software Support Handbook에 설명되어 있습니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)	대응 시간 범위
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	2 시간 이내	24x7
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)	대응 시간 범위
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

### 5.1 청구 체계

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

- a. **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 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에 대한 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **동시 사용자(Concurrent User)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 클라우드 서비스에 액세스하는 개인입니다. 클라우드 서비스에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 관계 없이 해당 개인을 한 명의 동시 사용자로 계산합니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 권한을 취득해야 합니다.
- c. **기가바이트(Gigabyte)** - 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2의 30승 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.
- d. **인게이지먼트(Engagement)** - 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인게이지먼트는 클라우드 서비스와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 5.2 설치(Set-Up) 요금

초기 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 적용됩니다.

일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 주문한 각 추가 클라우드 서비스 인스턴스에 적용됩니다.

### 5.3 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

### 5.4 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

## 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 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

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

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

본 클라우드 서비스에는 인에이블링 소프트웨어가 포함되며 인에이블링 소프트웨어는 클라우드 서비스 기간 동안에 한해 고객의 클라우드 서비스 이용과 관련해서만 사용되어야 합니다.

클라우드 서비스에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Designer Tool 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.

Designer Tool 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.

## 8. 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 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

## 9. 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.

## 10. 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, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이, 소스 구성요소와 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현상태대로" 제공합니다.