

IBM Performance Management

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조항(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조항")과 IBM 이용 약관 – 일반 조항(이하 "일반 조항") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조항이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조항이 일반 조항에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다.

이용 약관에는 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오퍼링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)이 적용되며 이용 약관과 함께 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management(SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. 과금 체계

IBM SaaS는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. 평균 관리 가상 서버(Average Managed Virtual Server)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 서버는 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 서버로 간주됩니다. 가상 서버는 물리적 서버에 제공되는 자원을 파티션 분할하여

작성된 가상 컴퓨터 또는 파티션 분할되지 않은 물리적 서버를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS에서 관리한 평균 가상 서버 수를 포괄할 수 있는 충분한 평균 관리 가상 서버 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

월 분할 요금은 고객에게 부과되는 비례 배분된 일일 요금입니다. 월 분할 요금은 IBM이 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스를 허용하여 이를 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

3.2 추가 요금

IBM SaaS의 실제 사용량이 라이선스 증서나 거래서류에서 지정한 권한을 초과한 경우 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 추가 요율에 따라 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 계정 작성 및 액세스

IBM SaaS 사용자가 계정(이하 "계정")을 등록하면 IBM은 IBM SaaS 사용자에게 계정 ID와 비밀번호를 제공할 수 있습니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. 고객은 계정 등록이나 IBM SaaS 사용의 일부로 제공되는 개인 정보를 수정하거나 계정 정보에서 삭제하도록 언제든지 요청할 수 있으며 이에 따라 이러한 개인 정보는 수정되거나 삭제됩니다. 단, 개인 정보를 삭제할 경우 IBM SaaS에 액세스하지 못할 수도 있습니다.

고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS를 사용하는 자를 관리하는지 확인할 책임이 있습니다.

5. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS의 등록 기간 종료 시 갱신 여부를 라이선스 증서에 명시합니다.

5.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시한 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 IBM SaaS 등록 기간을 해지할 수 있습니다. IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너가 만료일까지 그러한 해지 통지를 수신하지 못하면 등록 기간은 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

5.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 경우 고객은 계속해서 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 기준에 따라 IBM SaaS의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 사용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일의 서면 통지를 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 고객 직접 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS가 종료되며 IBM SaaS에 대한 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS를 계속 사용하려면 IBM 판매 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

등록 기간에는 IBM SaaS에 대한 기술 지원이 제공됩니다.

이메일 지원 & SaaS 지원 포털 운영 시간은 다음과 같습니다.

월요일 - 금요일 (공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

지원 핫라인: 1-855-221-1166(미국)

이메일: support@ibmserviceengage.com

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원은 심각도 1 문제점에 한해 영업일, 주말 및 공휴일에 제공됩니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 중대한 인터페이스 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

7.1 Step Up 제한사항

"Step-up for existing Customers"(이하 "Step-up SaaS")로 표시된 IBM SaaS 오퍼링의 경우, 고객은 Step-up SaaS 오퍼링으로 식별된 연관된 IBM 프로그램에 대한 라이선스 권한을 보유하고 있어야 합니다. 예를 들어, IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers를 구입하는 고객은 연관된 IBM Tivoli Monitoring 프로그램의 라이선스 권한이 있어야 합니다. Step-up SaaS에 대한 고객의 권한은 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

고객이 Step-up SaaS를 취득하는 경우 Step-up SaaS 권한과 함께 on-premise 설치 환경에서 동일한 연관된 IBM 프로그램 라이선스 권한을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, 고객이 연관된 IBM 프로그램에 대한 23부의 관리 대상 가상 서버(Managed Virtual Server) 권한을 보유하고 있고 10부의 Step-up SaaS 평균 관리 대상 가상 서버 권한을 구입하는 경우, 고객은 IBM SaaS 환경에서 10대의 Step-up SaaS 평균관리 대상 가상 서버를 모니터링하고 설치된 on-premise 소프트웨어에서 13대의 관리 대상 가상 서버를 모니터링할 수 있습니다.

Step-up SaaS에는 연관된 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 연관된 IBM 프로그램에 대한 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support를 이미 취득했음을 보증합니다. Step-up SaaS의 등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step-up SaaS 권한과 관련하여 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 유효한 Subscription and Support를 유지해야 합니다. 연관된 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support가 종료되면 Step-Up SaaS의 사용 권한은 종료됩니다.

7.2 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 1차 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

부록 A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS)은 애플리케이션의 문제점을 사용자에게 경보로 알리고 신속하고 효과적으로 문제점을 해결할 수 있도록 지원하는 최종 사용자 경험과 자원 모니터링을 제공합니다.

Entry 사용자는 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- IBM Application Performance Management UI(APM UI)를 사용하여 사용자는 애플리케이션의 상태를 확인하고 해당 애플리케이션과 연관된 구성요소의 KPI 및 관련 이벤트 등의 세부사항을 볼 수 있도록 드릴 다운할 수 있습니다.
- 수정하거나 제거할 수 있는 애플리케이션 구조를 자동으로 감지하고 정의합니다.
- 수동적인 개입이 필요 없이 에이전트를 자동으로 설치하고 구성합니다.
- 사용자가 구성요소 간에 세분된 응답 시간을 통해 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.
- 사용자가 모니터링하는 모든 자원의 핵심 상태 메트릭을 확인할 수 있도록 합니다.
- 사용자가 문제점을 시각적으로 식별하고 경보를 수신하도록 임계값을 작성하고 수정할 수 있도록 합니다.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS)는 애플리케이션 성능 문제점의 근본 원인을 정확히 판단하여 신속하게 문제점을 해결할 수 있도록 자세한 진단 정보를 제공합니다.

Diagnostics 사용자는 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- IBM Application Performance Management UI(APM UI)를 사용하여 사용자는 애플리케이션의 상태를 확인하고 해당 애플리케이션과 연관된 구성요소의 KPI 및 관련 이벤트 등의 세부사항을 볼 수 있도록 드릴 다운할 수 있습니다.
- 수정하거나 제거할 수 있는 애플리케이션 구조를 자동으로 감지하고 정의합니다.
- 수동적인 개입이 필요 없이 에이전트를 자동으로 설치하고 구성합니다.
- 사용자가 애플리케이션 서버의 핵심 상태 메트릭을 확인할 수 있도록 합니다.
- 성능을 코드 레벨로 세분하고 컨텍스트 데이터, 스택 추적 등의 핵심 진단 정보를 포함합니다.

3. IBM Application Performance Management(SaaS)

IBM Application Performance Management(SaaS)는 애플리케이션의 문제점을 사용자에게 경보로 알리고 신속하고 효과적으로 문제점을 해결할 수 있도록 지원하는 최종 사용자 경험, 트랜잭션 추적 및 자원 모니터링을 제공합니다.

사용자는 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- IBM Application Performance Management UI(APM UI)를 사용하여 사용자는 애플리케이션의 상태를 확인하고 해당 애플리케이션과 연관된 구성요소의 KPI 및 관련 이벤트 등의 세부사항을 볼 수 있도록 드릴 다운할 수 있습니다.
- 수정하거나 제거할 수 있는 애플리케이션 구조를 자동으로 감지하고 정의합니다.
- 수동적인 개입이 필요 없이 에이전트를 자동으로 설치하고 구성합니다.
- 트랜잭션 추적 기능을 통해 사용자는 모니터링되는 모든 브라우저, 웹 서버 및 애플리케이션 서버에서 애플리케이션 성능 병목 현상을 식별할 수 있습니다.
- 사용자는 구성요소 간에 세분되어 지원되는 모바일과 데스크탑 브라우저 사용자에게 보이는 응답 시간을 통해 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.

- 사용자가 모니터링하는 모든 자원의 핵심 상태 메트릭을 확인할 수 있도록 합니다.
- 사용자가 문제점을 시각적으로 식별하고 경보를 수신하도록 임계값을 작성하고 수정할 수 있도록 합니다.
- IBM Application Performance Management (SaaS) 경보를 기반으로 IBM SmartCloud Control Desk의 문제점을 해결하는 서비스 요청의 자동 생성을 지원합니다.
- IBM Application Performance Management (SaaS) 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus로 통합하는 기능을 지원합니다.