

IBM Performance Management on Cloud

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

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 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 전체 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers

- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **평균 관리 가상 서버(Average Managed Virtual Server)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 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 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 관리한 평균 가상 서버 수를 포괄할 수 있는 충분한 평균 관리 가상 서버 권한을 취득해야 합니다.
- b. **이벤트(Event)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 이벤트는 IBM SaaS 에서 처리하거나 IBM SaaS 사용과 관련된 특정 이벤트의 발생을 의미합니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 발생한 모든 이벤트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

IBM Website Monitoring on Cloud 에서 이벤트는 스크립트에서 수행된 각 단계에 해당합니다. 여러 번 실행된 스크립트나 여러 단계가 포함된 스크립트는 별개의 이벤트로 산정됩니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

4. 계정 액세스

고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정 ID와 비밀번호를 보호하고 IBM SaaS 사용자 계정에 액세스하거나 고객 대신 IBM SaaS를 사용하는 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

5. IBM SaaS 사용등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

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

5.1 자동 갱신

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

5.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 고객의 갱신이 연속적이라고 명시된 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 고객은 IBM SaaS의 취소를 요청하는 사전 90일의 서면 통지를 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 갱신 필요

라이선스 증서에서 고객의 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 사용등록 기간이 만료되면 IBM SaaS가 종료되며 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스(접근) 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS를 계속 사용하려면 고객은 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 사용등록 기간에 대한 주문서를 접수해야 합니다.

6. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 SaaS Support Portal을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다.

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

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	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 조건

7.1 Safe Harbor 준수

IBM은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

7.3 Step Up 제한사항

"Step-up for existing Clients"(이하 "Step-up on Cloud")로 표시된 IBM on Cloud 오퍼링의 경우, 고객은 Step-up on Cloud 오퍼링으로 식별된 연관된 IBM 프로그램에 대하여 적절한 라이선스 권한을 이전에 보유하고 있어야 합니다. 예를 들어, IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers를 구입하는 고객은 연관된 IBM Tivoli Monitoring 프로그램의 라이선스 권한이 있어야 합니다. Step-up On Cloud에 대한 고객의 권한은 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

Step-up on Cloud를 취득하는 경우, 고객은 Step-up on Cloud 권한과 함께 및 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 On Cloud 평균 관리 대상 가상 서버 권한을 구입하는 경우, 고객은 IBM On Cloud 환경에서 10대의 Step-up on Cloud 평균관리 대상 가상 서버를 모니터링하고 설치된 on-premise 소프트웨어에서 13대의 관리 대상 가상 서버를 모니터링할 수 있습니다.

Step-up on Cloud에는 연관된 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 고객이 관련 IBM 프로그램에 적용되는 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support를 이미 확보했음을 보증합니다. Step-up on Cloud의 사용등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step-up on Cloud 권한과 관련해서 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 고객의 Step-Up on Cloud에 대한 사용 권한은 종료됩니다.

7.4 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 주요 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 on Cloud

IBM Monitoring on Cloud 는 애플리케이션의 문제점을 사용자에게 경보로 알리고 신속하고 효과적으로 문제점을 해결할 수 있도록 지원하는 최종 사용자 경험과 자원 모니터링을 제공합니다.

Monitoring 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud 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 시간과 함께 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 on Cloud 경보를 기반으로 IBM SmartCloud Control Desk 의 문제점을 해결하는 서비스 요청의 자동 생성을 지원합니다.
- IBM Application Performance Management on Cloud 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus 로 통합하는 기능을 지원합니다.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud 는 트랜잭션 추적, 모바일 디바이스 모니터링, 코드 레벨 진단 등의 고급 모니터링 기능을 제공합니다. 이 오퍼링에는 다음과 같은 IBM Application Performance Management 및 IBM Application Diagnostics 의 모든 기능이 포함됩니다.

- 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 시간과 함께 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.
- 사용자가 모니터링하는 모든 자원의 핵심 상태 메트릭을 확인할 수 있도록 합니다.
- 성능을 코드 레벨로 세분하고 컨텍스트 데이터, 스택 추적 등의 핵심 진단 정보를 포함합니다.
- 사용자가 문제점을 시각적으로 식별하고 경보를 수신하도록 임계값을 작성하고 수정할 수 있도록 합니다.
- IBM Application Performance Management on Cloud 경보를 기반으로 IBM SmartCloud Control Desk 의 문제점을 해결하는 서비스 요청의 자동 생성을 지원합니다.
- IBM Application Performance Management on Cloud 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus 로 통합하는 기능을 지원합니다.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring 에서는 IBM Monitoring 의 기능을 다음과 같이 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.
- 메트릭이 베이스라인을 벗어나면 APM UI 에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.
- 운영자가 근본 원인을 더 신속히 파악할 수 있도록 pulling in 관련 메트릭을 포함한 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud 및 IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management and IBM Application Performance Management Advanced 에서는 IBM Application Performance Management 및 IBM Application Performance Management Advanced 의 기능을 다음과 같이 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.
- 메트릭이 베이스라인을 벗어나면 APM UI 에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.

- 운영자가 근본 원인을 더 신속히 파악할 수 있도록 pulling in 관련 메트릭을 포함한 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 는 인프라스트럭처를 설치할 필요 없이, 전세계 여러 지역에서 실행되는 종합 트랜잭션을 통해 고객의 애플리케이션의 가용성과 성능에 대한 가시성을 제공하여 IBM Application Performance Management 또는 IBM Application Performance Management Advanced 의 기능을 확장합니다.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud 는 인프라스트럭처를 설치할 필요 없이, 전세계 여러 지역에서 실행되는 종합 트랜잭션을 통해 고객의 애플리케이션의 가용성과 성능에 대한 가시성을 제공하여 IBM Application Performance Management 또는 IBM Application Performance Management Advanced 의 기능을 확장합니다.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 는 고성능 데이터 처리와 분석을 제공하는 것을 목적으로 하기 때문에 최적의 성능을 확보하는 것이 중요합니다. 이는 고객의 SAP HANA 환경 상태와 성능을 판단하기 위한 핵심 정보를 제공하는 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 의 목적이기도 합니다. IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 또는 IBM APM Advanced on Cloud 중 하나에 대한 add-on 으로 제공되는 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 구성요소의 일부로 사용이 가능합니다.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 는 고성능 데이터 처리와 분석을 제공하는 것을 목적으로 하기 때문에 최적의 성능을 확보하는 것이 중요합니다. 이는 고객의 SAP HANA 환경 상태와 성능을 판단하기 위한 핵심 정보를 제공하는 IBM Monitoring Agent for SAP HANA 의 목적이기도 합니다. IBM Application Performance Management (APM) on Cloud 또는 IBM APM Advanced on Cloud 중 하나에 대한 add-on 으로 제공되는 IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud 구성요소의 일부로 사용이 가능합니다.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 는 고객의 Hadoop 시스템의 성능과 가용성을 모니터링하여 대량 데이터 세트를 처리하고 분석하면서 문제점을 식별하고 해결할 수 있도록 고객을 지원합니다. 이 Extension Pack 은 IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud 또는 IBM APM Advanced on Cloud 중 하나에 대한 add-on 으로 제공됩니다.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 는 고객의 Hadoop 시스템의 성능과 가용성을 모니터링하여 대량 데이터 세트를 처리하고 분석하면서 문제점을 식별하고 해결할 수 있도록 고객을 지원합니다. 이 Extension Pack 은 IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud 또는 IBM APM Advanced on Cloud 중 하나에 대한 add-on 으로 제공됩니다.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud 는 고객의 Hadoop 시스템의 성능과 가용성을 모니터링하여 대량 데이터 세트를 처리하고 분석하면서 문제점을 식별하고 해결할 수 있도록 고객을 지원합니다. 이 Extension Pack 은 IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud 또는 IBM APM Advanced on Cloud 중 하나에 대한 add-on 으로 제공됩니다.

부록 B

IBM은 IBM SaaS에 관한 다음의 가용성 서비스 레벨 계약(이하 "SLA")을 제공하며 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 본 SLA가 보증을 구성하지 않는다고 인정합니다.

1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧(Availability Credit)** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 사용등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 약정 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **약정 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **Downtime** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. Downtime에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 시간은 포함되지 않습니다.
 - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - 고객 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객이 IBM SaaS 액세스를 위한 필수 시스템 구성 및 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 고객의 IBM SaaS의 사용에 영향을 주었다고 고객이 처음으로 인식한 때로부터 24시간 이내에 고객이 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 약정 월(Contracted Month)의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 Downtime에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 Downtime의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 약정 월에서 동일한 이벤트에 대해 중복적으로 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(함께 패키징되어 결합된 단일 가격으로 함께 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 결합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 임의의 약정 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 약정 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.

- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM 에게 1 차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS 를 구매한 경우, 가용성 크레디트는 클레임이 발생한 약정 월에 유효한, 50% 할인이 제공된 IBM SaaS 에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- f. 어떠한 경우에도 약정 월에 적용되는 가용성 크레디트의 총 금액은 고객이 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

약정 월 동안 가용성	가용성 크레디트 (청구 대상이 되는 약정 월에 대한 월 사용등록(Subscription) 요금의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

백분율로 표시된 가용성은 (a) 약정 월의 총 시간(분)에서 (b) 약정 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 (c) 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월 동안 총 Downtime 432 분

약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분 - Downtime 432 분 = 42,768 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 약정된 월 30 일 동안 총 43,200 분	= 99.0%에 대한 가용성 크레디트 2% 약정 월 동안 가용성
---	--

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 고객의 사용자, guest, 참여자 및 허가된 초청객이 제기한 클레임.
- 서비스, 프로그램, 클라이언트 시스템 또는 제 3 자가 제공하는 시스템에서 실행 중인 인에이블링 소프트웨어 또는 에이전트.