

IBM Social Media Analytics

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오피어링 조항(이하 "SaaS 특정 오피어링 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.

이용 약관은 해당 IBM International Passport Advantage 계약, IBM International Passport Advantage Express 계약 또는 선택한 IBM SaaS 오피어링에 관한 IBM 국제 계약(IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings)에 추가되며 이용 약관과 함께 완전한 계약을 구성합니다. 일반 조항과 본 SaaS 특정 오피어링 조항이 상충하는 경우에는 본 SaaS 특정 오피어링 조항이 일반 조항에 우선하여 적용됩니다.

고객은 최초 이용 약관에 동의해야 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다. 또한 본 SaaS 특정 오피어링 조항이 제공된 후 "동의" 단추를 클릭함으로써 귀하는 일반 조항에 동의하게 됩니다.

귀하가 고객 대신 이용 약관에 동의하는 경우 귀하는 고객에게 이용 약관이 적용되도록 할 수 있는 모든 권한이 귀하에게 있음을 진술하고 보증합니다. 귀하가 이용 약관에 동의하지 않거나 그러한 권한이 없으면 IBM SaaS 의 일부로 제공된 기능을 어떠한 방식으로든 사용하거나 참여하지 마십시오.

제 1 부 – IBM 조항

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오피어링에는 본 SaaS 특정 오피어링 조항이 적용됩니다.

- IBM Social Media Analytics Software as a Service(이하 "SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. 과금 체계

IBM SaaS 오피어링은 다음 과금 체계에 따라 판매됩니다.

- a. 액세스(Access)는 IBM SaaS 취득 시 사용되는 측정 단위입니다. 액세스는 IBM SaaS 를 사용할 수 있는 권리입니다. 고객은 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 규정된 측정 기간 동안 IBM SaaS 를 사용하기 위하여 반드시 액세스 권한을 취득하여야 합니다.
- b. TD(Thousand Document)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 문서란 시작과 끝을 표시하는 문서 헤더와 트레일러 레코드 사이에 포함된 한정된 볼륨의 데이터 또는 청구서, 판매 주문서, 구매 주문서, 견적서, 스케줄, 계획서, 반환서, 출하서, 영수증, 재무 계약서를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS 에서 정의한 모든 물리적 또는 전자적 문서 유형을 의미합니다. 각 TD(Thousand Document) 권한은 하나의 TD 를 나타냅니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 문서 수를 포괄할 수 있는 충분한 TD 권한을 취득해야 합니다.
- c. 인게이지먼트(Engagement)는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트(Engagement)를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

3.1 청구 옵션

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다. IBM SaaS 서비스 요금의 청구 옵션은 다음과 같습니다.

- a. 매월(후불)
- b. 매분기(선불)
- c. 매년(선불)

d. 전체 약정(선불)

선택한 청구 옵션은 라이선스 증서나 거래서류에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 연간 등록료와 연간 청구 주기 횟수에 따릅니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

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

3.3 추가 요금

고객의 실제 IBM SaaS 사용량이 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에서 지정한 권한을 초과한 경우 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 추가 요금에 따라 초과분에 대한 요금이 월별로 고객에게 청구됩니다.

3.4 원격 서비스(인력 기반)

Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 서비스 오퍼링은 거래서류에 명시된 바와 같이 선불로 청구됩니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

4. 계정 작성 및 액세스

IBM SaaS 사용자가 계정(이하 "계정")을 등록하면 IBM 은 IBM SaaS 사용자에게 계정 ID 와 비밀번호를 제공할 수 있습니다. 고객은 각 IBM SaaS 사용자가 계정을 관리하고 계정 정보를 최신 상태로 유지하도록 할 책임이 있습니다. 고객은 계정 등록이나 IBM SaaS 사용을 목적으로 제공하는 개인 정보를 수정하거나 계정 정보에서 삭제하도록 언제든지 요청할 수 있으며 이에 따라 이러한 개인 정보는 수정되거나 삭제됩니다. 단, 개인 정보를 삭제할 경우 IBM SaaS 에 액세스하지 못할 수 있습니다.

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

5. 등록(Subscription) 기간 갱신

5.1 등록(Subscription) 기간 자동 갱신

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 자동 갱신으로 지정한 경우, 고객은 계약의 조항에 따라 만료일 이전에 갱신하기 위한 서면 허가(예: 주문 양식, 주문 레터, 구매주문서)를 통해 만료되는 IBM SaaS 등록(Subscription) 기간을 갱신할 수 있습니다.

만료일 이전에 IBM 이 그러한 허가를 수신하지 못한 경우, 만료일 이전에 IBM 이 고객으로부터 직접 또는 고객의 리셀러를 통해 고객이 갱신을 원하지 않는다는 고객의 서면 통지를 수신하지 않으면, 만료되는 IBM SaaS 등록(Subscription) 기간은 1 년 기간 또는 원래 계약 기간과 동일한 기간만큼 자동 갱신됩니다. 또한 고객은 그러한 갱신 대금 청구에 대해 지불할 것을 동의합니다.

5.2 연속적 청구

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 대금청구가 등록(Subscription) 기간 종료 이후에도 계속 되는 것으로 지정한 경우, 고객은 계속해서 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한을 가지며 연속적 청구 기준에 따라 IBM SaaS 의 사용 대금이 청구됩니다. IBM SaaS 이용을 중단하고 연속적 청구 절차를 중지하려면 고객은 IBM SaaS 의 취소를 요청하는 90 일전의 서면 통지를 IBM 에 제공해야 합니다. IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

5.3 고객 직접 갱신

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 등록 종료로 지정한 경우, IBM SaaS 오퍼링은 최종 등록 기간 종료 시에 갱신되지 않습니다. 초기 등록 기간이 경과한 후에도 IBM SaaS 를 이용하기 원하는 경우 고객은 IBM SaaS 에 대한 신규 등록을 취득해야 합니다. IBM SaaS 신규 등록을 취득하고자 하는 경우에는 IBM 판매 담당자나 고객의 리셀러에게 문의하십시오.

6. 기술 지원

등록(Subscription) 기간 동안,

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b>에서 또는 IBM에서 제공하는 후속 URL에서 명시된 바와 같이 IBM SaaS에 대해 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

7.1 추가적 정의

"IBM SaaS"는 본 계약에서 정의한 바와 같이 소프트웨어 서비스이며 콘텐츠, 제 3자 애플리케이션, 제 3자 사이트는 포함하지 않습니다.

"콘텐츠"는 본 계약에서 정의한 바와 같이 그 일부나 전체를 고객이 제공하거나 고객을 위해 제공된, 또는 고객 대신 IBM이나 IBM 공급자가 제 3자 사이트에서 액세스한 정보 또는 데이터를 포함합니다.

"제 3자 애플리케이션"은 IBM을 제외한 개인이나 법인이 제공하고 IBM SaaS와 상호 운용되는 애플리케이션 및 소프트웨어를 의미합니다.

"제 3자 사이트"는 Facebook, Klout, Twitter 등 소셜 미디어 콘텐츠가 포함된 사이트를 포함한(단, 이에 한하지 않음) 제 3자 웹 사이트를 의미합니다.

7.2 내부 사용

IBM SaaS의 사용에 대한 본 계약 상의 제한사항에 추가하여, IBM SaaS에서 얻은 보고서, 결과 및 기타 결과물은 고객의 내부 사용 용도로만 제공되며 제 3자에게 서비스를 제공할 목적으로는 사용될 수 없습니다. 고객은 IBM SaaS에서 얻은 보고서, 결과 또는 기타 결과물을 제 3자에게 재라이선스 부여, 대여, 리스 또는 제공할 수 없습니다.

7.3 콘텐츠, 제 3자 애플리케이션 및 제 3자 사이트의 액세스 및 사용

IBM SaaS는 고객이 IBM SaaS와 함께 사용할 수 있도록 제 3자 애플리케이션과 제 3자 사이트에서 콘텐츠를 선택하고 액세스할 수 있는 방법을 제공합니다. IBM이나 IBM 공급자는 콘텐츠를 소유하거나 통제하지 않으며 콘텐츠에 대해 라이선스를 부여하거나 달리 권리를 제공하지 않습니다. 콘텐츠에는 불법적이거나 부정확하거나 오해의 소지가 있거나 외설적이거나 달리 불쾌감을 주는 자료가 포함될 수 있습니다. IBM이나 IBM 공급자는 콘텐츠를 검토하거나 필터링하거나 검증하거나 편집하거나 삭제해야 할 책임은 없습니다. 단, 재량으로 이를 수행할 수 있습니다.

IBM SaaS에는 제 3자 애플리케이션 및 제 3자 사이트(예: Facebook 또는 Twitter 애플리케이션)와 상호 운영하도록 설계된 기능이 포함될 수 있습니다. 콘텐츠에 대해 본 계약에서 요구한 권한에 추가하여, 고객은 IBM에게 고객 대신 IBM SaaS를 운영하도록 콘텐츠, 제 3자 애플리케이션 및 제 3자 사이트에 대한 필요한 권한과 액세스를 제공합니다. 고객은 콘텐츠, 제 3자 애플리케이션 및 제 3자 사이트에 대한 액세스나 사용을 위해 제 3자와 별도의 계약 체결이 필요할 수 있습니다. IBM은 이러한 별도 계약의 당사자가 아니며 IBM의 별도 계약 체결은 본 이용약관의 명시적인 조건이 아닙니다. 고객은 별도 계약의 조항을 준수한다는 데 동의합니다.

7.4 제한사항

본 계약에 명시된 IBM SaaS 사용 조건에 추가하여, 고객은 다음을 준수해야 합니다.

- 복사, 수정 또는 2차적 저작물의 작성을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) IBM SaaS로 제 3자 사이트, 제 3자 애플리케이션 또는 콘텐츠에 액세스하거나 이를 사용하는 것이 해당 법률이나 제 3자 라이선스, 계약의 조항 또는 기타 조항이나 제한사항을 위반하는 행위일 경우 고객은 이러한 행위를 할 수 없습니다.
- 콘텐츠 공급자와의 계약에서 허용하지 않는 한, IBM SaaS 또는 콘텐츠를 제 3자에게 배포, 데모, 표시 또는 달리 제공할 수 없습니다.
- 경쟁 관계의 제품이나 서비스를 작성하거나 이에 기여하기 위해 IBM SaaS의 어떠한 부분도 액세스하거나 사용할 수 없습니다.

7.5 제 3 자 조치에 따른 해지

7.5.1 IBM 에 의한 해지

본 계약에서 명시한 중지 및 해지 권리에 추가하여, 공급자가 제 3 자 사이트, 제 3 자 애플리케이션 또는 콘텐츠의 제공을 중단하거나 IBM 및 IBM 공급자, 고객 또는 제 3 자에게 중대한 책임이나 위험을 부담시키는 조항을 적용하는 경우 또는 IBM 이 IBM SaaS 를 통한 특정 콘텐츠의 처리가 제 3 자의 권리(지적 재산권 포함)를 침해한다고 인지하거나 인지할 근거가 있는 경우 IBM 은 환불, 크레딧 또는 기타 보상의 권리를 고객에게 부여함이 없이 해당 IBM SaaS 기능에 대한 제공을 중단할 수 있습니다.

고객은 IBM SaaS 의 사용으로 인해 배상 청구나 권리 주장이 발생할 수 있다고 판단되는 고객의 IBM SaaS 사용 관련 이벤트나 상황에 대해 IBM 에 즉시 통지합니다. 고객은 IBM 의 요청에 따라 해당 이벤트나 상황에 대한 모든 정보를 IBM 에게 제공합니다.

7.5.2 고객에 의한 해지

본 계약에서 명시한 중지 및 해지 권리에 추가하여, 공급자가 제 3 자 애플리케이션, 제 3 자 사이트 또는 콘텐츠의 제공을 중단하거나 해당 제공 시 적용되는 조항을 중대하게 변경하고 고객이 그러한 제공의 중단이 고객의 IBM SaaS 사용 권리에 심각하고 영구적인 손상을 준다고 증명하는 경우, 고객은 IBM SaaS 등록 전체 또는 일부에 대한 해지 의사를 IBM 에게 통지할 수 있습니다. 해당 제 3 자 서비스의 가용성이 30 일 기간 동안 재개되지 않는 한, IBM SaaS 등록은 그러한 통지 후 30 일에 해지됩니다. 본 조항에 의거한 해지의 경우, IBM 은 해지 발효일 후 해지된 등록 기간의 잔여일에 대해 기지불된 사용료를 고객에게 환불합니다.

고객은 IBM SaaS 또는 제 3 자 사이트, 제 3 자 애플리케이션 또는 콘텐츠에 대한 추후 방향이나 의도에 관한 IBM 안내문을 기초로 해지할 수 있는 권리는 없습니다. 본 계약에서 명시한 내용을 제외하고는, 고객은 해지할 권리가 없으며 제 3 자 제품이나 서비스의 비가용성에 대해 어떠한 환불, 크레딧 또는 기타 보상도 제공받을 권리가 없습니다.

7.5.3 액세스 및 저장

본 계약의 해지 또는 만료 시 IBM 은 IBM SaaS 를 사용하여 고객이 취득한 고객 조회, 콘텐츠, 결과 또는 기타 결과물을 캐시하거나(cache) 저장하거나 고객에게 달리 제공해야 할 책임이 없습니다.

7.5.4 사용 제한

고객은 저장 한도, 조회 수, 기타 한도나 기타 제한사항과 같은 제한사항에 의거하여 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. 추가적인 사용 제한으로써, 고객은 IBM SaaS 의 가용성, 성능 또는 기능을 모니터링하기 위한 용도로 또는 기타 벤치마킹이나 경쟁적인 목적으로는 IBM SaaS 에 액세스할 수 없습니다. 사용 제한에 대해서는 라이선스 증서, 거래서류, 사용자 문서 또는 온라인 IBM SaaS 에 명시되어 있습니다. IBM SaaS 는 고객이 사용량을 모니터링할 수 있는 On Demand 정보를 제공할 수 있습니다. 고객이 사용 제한 범위를 초과한 경우 IBM 은 재량으로 사용을 줄이도록 고객과 협력하여 고객이 사용 제한을 준수할 수 있도록 할 수 있습니다. 고객이 사용 제한 범위를 초과하면 IBM 은 고객에게 IBM SaaS 추가분에 대한 라이선스 증서 또는 거래서류를 작성하도록 요청하고 및/또는 초과 사용분에 대한 요금을 청구할 수 있습니다. 이 경우, 고객은 요구된 추가 라이선스 증서 또는 거래서류를 작성하고 및/또는 추가 청구 요금을 지불할 것에 동의합니다.

7.6 쿠키

고객은 IBM 이 쿠키와 추적 기술을 사용하여 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 에 따라 사용자 경험 개선을 지원하고 사용자와의 상호작용을 조정하도록 구성된 사용 통계 및 정보를 수집하면서 개인 식별 가능 정보를 수집할 수 있다는 것에 동의합니다.

7.7 저작권 침해

IBM 은 타인의 지적 재산권을 존중합니다. 저작권으로 보호된 자료에 대한 침해사항을 보고하고자 하는 경우에는 Digital Millennium Copyright Act 주의사항 페이지(<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>)를 방문하십시오.

7.8 금지된 사용

Red Hat 은 다음 용도의 사용을 금지합니다.

"위험 요소가 높은 용도의 사용 금지": 고객은 IBM SaaS 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 IBM SaaS 를 사용할 수 없습니다. 위험 요소가 높은 용도의 사용에는 항공기 또는 기타 대량 수송 수단, 핵 또는 화학 설비, 생명 유지 시스템, 이식형 의료 장치, 자동차 또는 무기류 등(단, 이에 한하지 않음)이 있습니다. 단, 해당 장애가 사망, 개인 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래하지 않는 경우로서, 구성 데이터, 엔지니어링 및/또는 구성 도구, 기타 비제어(non-control) 애플리케이션을 저장하기 위한, 관리 용도로 IBM SaaS 를 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능에 대한 직접적 또는 간접적인 책임은 없어야 합니다.

제 2 부 – 국가별 조항

다음 조항이 제 1 부의 해당 조항을 대체하거나 수정합니다. 본 수정사항에서 변경되지 않은 제 1 부의 기타 조항은 수정되지 않고 존속됩니다. 제 2 부는 이용 약관에 대한 수정사항이며 다음과 같이 구성됩니다.

- 북남미 국가 수정사항
- 아시아 태평양 국가 수정사항, 그리고
- 유럽, 중동 및 아프리카 국가 수정사항

북남미 국가 수정사항

벨리즈, 코스타리카, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 아이티, 온두라스, 과테말라, 니카라과, 파나마

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

아르헨티나, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 멕시코, 페루, 우루과이, 베네수엘라

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

브라질

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

미국

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

아시아 태평양 국가 수정사항

방글라데시, 부탄, 네팔

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

유럽, 중동, 아프리카(EMEA) 국가 수정사항

바레인, 쿠웨이트, 오만, 카타르, 사우디아라비아, 아랍에미리트

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

부록 A

1. IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM Social Media Analytics Software as a Service 는 고객이 특정 제 3 자 사이트 및/또는 제 3 자 애플리케이션의 가용성에 따라 해당 제 3 자 애플리케이션 또는 제 3 자 사이트의 콘텐츠에 액세스할 수 있고 IBM SaaS 사용자가 주제를 정의하고 조회를 작성 및 제출하며 대화식 분석을 수행하고 사전 패키징된 보고서로 결과를 확인할 수 있는 온라인 서비스입니다. 고객은 IBM SaaS(Jump Start 서비스 옵션 포함)를 사용하여 얻은 결과에 대해 책임을 집니다.

2. IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

IBM SaaS 사용자는 IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start 를 사용하여 최초 90 일 동안 IBM Social Media Analytics Software as a Service 기능에 대한 최대 40 시간의 지원을 제공받을 수 있습니다.

본 SLA(Service Level Agreement)는 다음 IBM SaaS 에 관한 것이며 고객의 라이선스 증서(POE) 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM 은 본 SLA 를 다음 조건에 따라 고객에게 제공합니다. 귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA 의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 본 SLA 가 귀하에 대한 보증이 되지 않는 것을 동의합니다.

1. 용어 정의

- a. "허가된 담당자"는 IBM 에 대해, 본 SLA 에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.
- b. "가용성 크레딧"은 검증된 클레임에 대해 IBM 이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 크레딧 또는 서비스에 대한 등록 대금 청구의 향후 청구서에 대한 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA 에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM 에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "계약 월"은 해당 월 1 일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 서비스 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- e. "고객"은 IBM 으로부터 직접 서비스를 신청하는 법인으로서, IBM 과의 서비스 계약에 따른 지불 의무를 포함하여 어떠한 중대한 의무도 불이행 상태가 아니어야 합니다.
- f. "중지 시간(Downtime)"은 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스의 모든 부분을 전혀 이용할 수 없는 기간 시간을 의미합니다. 명확하게 하자면, 해당 권한을 가진 임의의 사용자가 서비스의 일부라도 사용할 수 있는 경우에는 "중지 시간"이 아닙니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 서비스를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 계획된 시스템 중지 시간.
 - 불가항력.
 - 고객 또는 제 3 자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제.
 - 고객, 제 3 자 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 서비스에 액세스하는 개인 포함)
 - 필수 시스템 구성 및 서비스 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3 자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM 이 따른 경우.
- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- h. "불가항력"은 IBM 이 합당하게 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 테러, 노동 운동, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- i. "계획된 시스템 중지 시간"은 서비스 유지보수를 목적으로 서비스의 계획된 중단을 의미합니다.
- j. "서비스"란 본 SLA 의 1 페이지에서 명시한 바와 같이 본 SLA 가 적용되는 서비스 IBM SaaS 오퍼링을 의미합니다. 본 SLA 는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.
- k. "서비스 레벨"은 본 SLA 에서 IBM 이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM 이 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면, 심각도 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라, IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 서비스에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 귀하는 이벤트에 대해 필요한 모든 세부 정보(이벤트가 최초로 발생한 시간 등)를 제출하고 IBM 을 지원하여 심각도 1 지원

티켓에 필요한 수준으로 이벤트를 진단하고 해결합니다. 귀하의 서비스 사용에 영향을 준 이벤트를 귀하가 처음 인식하게 된 24 시간 이내에 그러한 티켓을 로그해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 영업일 3 일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.

귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 IBM 에 제공해야 합니다.

IBM 은 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 측정합니다. 가용성 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM 은 아래 표에 따라 각 계약 월 동안의 총 가용성에 대해 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM 은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

번들 서비스(패키지된 개별 서비스 및 단일 결합 가격으로 함께 판매된 서비스)의 경우 가용성 크레딧은 번들 서비스의 단일 결합 월별 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 서비스의 월별 등록 사용료를 기준으로 하지 않습니다. 귀하는 계약 월에서 번들로 된 하나의 개별 서비스와 관련해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM 은 계약 월에서 번들로 된 둘 이상의 서비스에 대해 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.

귀하가 IBM 이 서비스 및 SLA 확약을 이행하는 데 1 차 책임을 보유하는 리마케팅 거래에서 유효한 IBM 리셀러로부터 서비스를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50%의 할인이 제공된 서비스의 당시 현재의 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 합니다.

어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

IBM 은 IBM 의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM 의 레코드가 우선하여 적용됩니다.

본 SLA 에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

3. 계약 월 동안 서비스 레벨 - 서비스 가용성

계약 월 동안 가용률	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

"가용률"은 (a) 계약 월의 총 시간(분)에서 계획된 시스템 중지 시간(분)을 뺀 값에서 (b) 계약 월의 스케줄되지 않은 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)에서 계획된 시스템 중지 시간(분)을 뺀 값으로 나누어 산출하며, 그 결과는 퍼센티지로 표시합니다.

예제: 계약 월 동안 스케줄되지 않은 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 계획된 시스템 중지 시간 200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,500 분 <hr/> 계약 월의 30 일 동안 총 43,200 분 (- 계획된 시스템 중지 시간 200 분) = 43,000 분	= 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대한 가용성 크레딧 2%
--	--------------------------------------

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임

지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.