

IBM Business Process Manager 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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. 청구 체계

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

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **동시 사용자(Concurrent User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 IBM SaaS 에 액세스하는 개인입니다. IBM SaaS 에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 상관 없이 해당 개인은 단일한 동시 사용자로 계수됩니다. 고객은 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 권한을 취득해야 합니다.
- c. **기가바이트(Gigabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 기가바이트는 2 의 30 승 데이터(1,073,741,824 바이트)로 정의됩니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리한 총 기가바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된

산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- e. **인게이지먼트(Engagement)** - 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 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

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Set-Up)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다. 일시불 설치 요금은 다음에 적용됩니다.

- 주문된 각 IBM SaaS 인스턴스(거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라)
- 주문된 각 추가 테스트 환경(거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라)
- 주문된 각 추가 프로세스 런타임 환경(거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라)

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.3 추가 요금

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

4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS 는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 이메일 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM SaaS 에 관한 문서와 IBM Software Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	심각한 업무 영향/서비스 다운: 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	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 로 링크되거나 IBM SaaS 를 통해 사용하게 되는 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간으로 한정됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 부담하지 않습니다.

6.2 벤치마킹

고객은 (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 IBM SaaS 의 최신 업데이트, 패치 및 수정판을 사용하는 명시된 운영 환경에서 IBM SaaS 를 실행하여 벤치마크 테스트를 수행하고 (C) 본 IBM SaaS 의 문서 및 본 IBM SaaS 의 IBM 지원 웹 사이트에서 제공하는 모든 성능 조정 및 "Best Practices" 지침을 따르는 경우에 한해 임의의 제 3 자에게 본 IBM SaaS 또는 그 하위 구성요소의 벤치마크 테스트 결과를 공개할 수 있습니다. 고객이 IBM SaaS 에 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.

6.3 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 트래킹(tracking) 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 다른 IBM 회사들 및 이들의 하도급자들에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자들이 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.4 액셀러레이터(Accelerators) 및 샘플 자료(Sample Materials)

IBM SaaS 에는 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, 특정 목적에 대한 상품성 및 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건들을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이, 소스 구성요소와 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현 상태대로" 제공합니다.

6.5 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

부록 A

1. IBM SaaS 개요 및 기능

해당 IBM SaaS 는 비즈니스 프로세스의 관리 및 가시성에 대한 비즈니스 프로세스 관리 플랫폼을 제공합니다. IBM SaaS 에는 프로세스 디자인, 실행, 모니터링 및 최적화 기능이 포함됩니다.

고객은 다음 IBM SaaS 기능에 대한 액세스 권한을 얻기 위해서 다수의 승인된 사용자(Authorized User) 또는 동시 사용자(Concurrent User)를 구입해야 합니다.

1.1 운영 환경

IBM SaaS 의 단일 인스턴스에는 다음 특징이 있는 전용 개발 환경, 테스트 환경 및 프로세스 런타임 환경이 포함됩니다.

- 개발 환경 – 하나 이상의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Center Advanced 환경입니다. 개발 환경의 용량은 기본 저자 수와 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 추가 저자 수를 합산하여 구성됩니다.
 - 테스트 환경 – 하나의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 테스트 환경의 용량은 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.
- 프로세스 런타임 환경 – 둘 이상의 클러스터 멤버와 고가용 데이터베이스 클러스터가 있는 고가용 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 프로덕션 준비 환경을 제공합니다. 프로세스 런타임 환경의 용량은 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

1.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

IBM SaaS 에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 디자이너 도구 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 IBM SaaS 에 원격으로 연결합니다.

1.4 디자이너 도구 사용자 제한사항

IBM SaaS 를 통해 최대 5 명의 IBM SaaS 사용자가 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

1.5 가상사설망(VPN)

IBM SaaS 에는 IBM SaaS 에서 고객의 네트워크에 있는 시스템을 포함한 IBM SaaS 외부 시스템으로의 보안 및 암호화 액세스를 위한 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결이 포함됩니다. VPN 에 대한 정보는 서면 요청에 따라 제공됩니다. 요청서는 SupportBPMonCloud@us.ibm.com 으로 전송해야 합니다.

1.6 계정 관리자

IBM SaaS 는 운영 환경에 액세스하는 계정 관리자 사용자 로그인과 비밀번호를 고객에게 제공합니다. 계정 관리자는 운영 환경에 대한 IBM SaaS 사용자의 액세스를 관리하고 IBM SaaS 사용자 역할을 지정하고 삭제할 수 있습니다. 계정 관리자는 관리자 권한이 부여된 IBM SaaS 사용자를 추가로 지정할 수 있습니다.

1.7 IBM SaaS 홈페이지

IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 홈페이지를 통해서 해당 사용자 역할에 정의된 IBM SaaS 운영 환경 기능에 액세스할 수 있습니다.

1.8 사용자 관리 페이지

계정 관리자는 사용자 관리 페이지에서 신규 사용자를 생성 및 삭제하고 역할을 지정할 수 있습니다. IBM SaaS 사용자는 사용자 관리 페이지에 액세스하여 개인 사용자 정보를 관리합니다. IBM SaaS 사용자에게는 특정 역할이 정의된 IBM SaaS 기능에 액세스할 수 있는 하나 또는 하나 이상의 역할이 지정될 수 있습니다.

1.9 이메일 알림

IBM SaaS 에는 IBM SaaS 액세스, 역할 지정 및 비밀번호 변경사항을 IBM SaaS 사용자에게 통지하는 알림 기능이 포함됩니다. 알림 기능을 통해 IBM SaaS 상태 및 일정 변경도 관리자에게 통지합니다.

1.10 매일 자동 온라인 백업

IBM SaaS 는 필요에 따라 IBM SaaS 의 자동 복구를 위한 매일 백업을 실행합니다. 백업은 암호화되어 동일한 글로벌 지역의 다른 데이터 센터에 저장됩니다.

1.11 자동 모니터링 및 복구

IBM SaaS 는 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 서비스의 가용성을 모니터링하고 복구를 실행합니다.

2. IBM SaaS 옵션 기능

2.1 추가 저자(Additional Author)

IBM SaaS 는 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하고 사용하도록 IBM SaaS 의 추가 사용자에게 대한 구입 옵션을 제공합니다.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS 는 비프로덕션 용도의 추가 테스트 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 각 테스트 환경은 개별 가상 프로세스 서버 환경을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 테스트 환경 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS 는 프로덕션 또는 비프로덕션 용도의 추가 프로세스 런타임 환경에 대한 구입 옵션을 제공합니다. 이 환경의 용량은 구입한 프로세스 런타임 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

2.4 추가 스토리지(Additional Storage)

IBM SaaS 는 BPM 내부 데이터베이스와 내장 문서 저장소에 필요한 추가 스토리지의 구입 옵션을 제공합니다. 스토리지 용량(GB 증가분은 가상 시스템에 따라 다름)은 IBM SaaS 인스턴스 내에서 다중 환경 간에 분할되거나 단일 환경에 적용될 수 있습니다.

2.5 추가 메모리(Additional Memory)

IBM SaaS 는 프로세스 솔루션의 메모리 요구사항이 구입한 수량의 사용자에게 제공된 컴퓨팅 용량을 초과하는 경우에 대하여 추가 메모리의 구입 옵션을 제공합니다. 메모리 용량(16GB 증가분)은 IBM SaaS 인스턴스 내에서 다중 환경 간에 분할되거나 단일 환경에 적용될 수 있습니다.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

On 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(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유합니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 BPM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

On Demand Consulting (ODC) Enterprise 서비스에는 최대 10 명의 개발자(구독자 담당자)를 위한 온라인 ODC 포털을 통한 원격 액세스가 포함됩니다. 구독자 담당자는 사용등록 기간 동안 지식 라이브러리 논문, 솔루션 액셀러레이터 및 자산에 대한 24/7 액세스 권한과 ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더 및 SME(subject matter expert)와의 질의 응답 대화에서 요청을 제출하는 무제한의 액세스 권한을 보유합니다. 구독자 담당자는 플랫폼 아키텍처, 솔루션 구현 및 제공 방법을 포함한 다양한 측면의 BPM on Cloud 에 대해 지원을 요청할 수 있습니다. 구독자 담당자는 사용등록 월당 최대 24 시간으로서 한정된 시작 시점과 종료 시점 사이에서 작업 산출물(work product) 인도물에 대한 상호 합의된 지원을 위해 IBM On Demand Consulting 을 활용할 수 있습니다. 작업 산출물에는 특정 패턴 예제 또는 프로덕션 레디(production ready) 솔루션 코드에 대한 지원이 포함될 수 있습니다. 구독자 담당자는 IBM ODC 클라이언트 인에이블먼트 리더와의 주간 상황 콜에도 참여합니다. 사용등록한 월당 24 시간 이상이 소요되는 작업 산출물 인도물에 대한 지원의 경우, IBM 은 고객과 별도의 서면 계약을 통해 그러한 지원 제공에 동의할 수 있습니다.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

이 IBM SaaS 는 해당 오퍼링에 포함된 수의 ODC Professional 개발자 또는 Enterprise 개발자를 위한 추가 개발자 액세스 권한의 구입 옵션을 제공합니다.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services 는 BPM 애플리케이션을 사내 구축형 BPM 환경에서 BPM on Cloud 로 마이그레이션하는 작업을 지원할 수 있습니다. 마이그레이션 평가에는 기존 시스템 하드웨어 및 소프트웨어 구성 분석, 버전 호환성을 포함한 기존 BPM 애플리케이션 분석, 가장 효과적인 마이그레이션 옵션 평가 등의 활동이 포함됩니다. 마이그레이션 계획과 제공에는 마이그레이션 계획 작성 지원, 아티팩트 마이그레이션을 활용한 마이그레이션 제공 지원, App-by-App 마이그레이션 툴링 등의 활동이 포함됩니다. 이 사용등록에는 사용등록 월당 최대 30 시간의 마이그레이션 활동과 Q&A 무제한 지원이 포함됩니다. 이 사용등록의 작업은 (스크린 공유 등의 도구를 사용하여) 원격으로 수행됩니다. 사용등록한 월당 30 시간 이상이 소요되거나 비원격(non-remote) 작업이 필요한 작업 산출물 인도물에 대한 지원의 경우, IBM 은 고객과 별도의 서면 계약을 통해 그러한 지원 제공에 동의할 수 있습니다.

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)을 초과할 수 없습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.00%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정된 월의 총 Downtime 50분

약정 월 30일 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%
--	--------------------------------------