

## IBM Cognos TM1 on Cloud

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.

이용 약관은 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)에 추가되며 이용 약관과 함께 완전한 계약을 구성합니다. 일반 조항과 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 상충하는 경우에는 본 SaaS 특정 오퍼링 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 오퍼링 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 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

#### 2. 과금 체계

IBM SaaS 는 다음 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. 허가된 사용자(Authorized User)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 접속할 수 있는 액세스 권한이 부여된 각 고유한 허가된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. 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.
- c. 인스턴스(Instance)는 IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 하나의 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- d. 인게이지먼트(Engagement)는 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인게이지먼트는 IBM SaaS 와 관련된 전문 서비스 및/또는 교육 서비스로 구성됩니다. 각 인게이지먼트를 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. 전체 약정금 선불
- b. 매월(후불)
- c. 매분기(선불)
- d. 매년(선불)

선택한 청구 옵션은 라이선스 증서나 거래서류에 지정된 기간에 대해 유효합니다. 청구 주기에 따른 대금은 연간 서비스 요금과 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

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

### 4. 계정 작성 및 액세스

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. 원격 서비스

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud 원격 서비스에는, 초기 IBM Cognos TM1 on Cloud(CTM1oC) 사용 케이스의 간편한 식별, IBM CTM1oC 구현의 프로젝트 계획 및 시작을 위한 코칭, IBM CTM1oC 보고서 작성에 필요한 적용 사례의 코칭, IBM CTM1oC 유지보수 및 관리의 코칭을 포함하여, 최대 80 시간의 코칭과 지원이 포함됩니다. 서비스는 인게이지먼트별로 구매되며, 제공된 시간을 모두 사용했는지 여부에 관계 없이 구입한 후 90 일에 만료됩니다.

### 6. 등록(Subscription) 기간 갱신

#### 6.1 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 1년 기간 또는 원래 계약 기간과 동일한 기간만큼 자동 갱신됩니다. 그렇지 않은 경우, 고객은 그러한 갱신 대금 청구에 대해 지불할 것을 동의합니다.

#### 6.2 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.

### 6.3 고객 직접 갱신

고객의 라이선스 증서에서 등록(Subscription) 갱신을 등록 종료로 지정한 경우, IBM SaaS 오퍼링은 최초 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.

## 7. 기술 지원

등록(Subscription) 기간 동안, <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> 에서 또는 IBM 에서 제공하는 후속 URL 에서 명시된 바와 같이 IBM SaaS 에 대해 기술 지원이 제공됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

## 8. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 8.1 기본 오퍼링

각 IBM SaaS 에는 하나의 프로덕션 인스턴스, 하나의 비프로덕션 인스턴스, 하나의 성능 관리 모델러, TM1 데이터베이스 티어의 최대 32GB 메모리(RAM) 및 200GB 의 공유 폴더 공간이 포함됩니다. 기본 오퍼링은 관리 하이퍼바이저가 있는 멀티 테넌트(multi-tenant) 환경에서 호스팅됩니다.

### 8.2 Single Tenant Premium

"Single Tenant Premium"으로 지정된 IBM SaaS 의 경우에는 TM1 데이터베이스 티어의 최대 512GB 메모리(RAM)가 포함되며 관리 하이퍼바이저 및/또는 전용 실제 서버가 포함된 싱글 테넌트(single tenant) 환경에서 호스팅됩니다.

### 8.3 비프로덕션 제한사항

"비프로덕션"으로 지정된 IBM SaaS 의 경우, 해당 IBM SaaS 는 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 의 추가 기능 또는 확장 기능 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 고객의 비프로덕션 활동의 일부로만 사용될 수 있습니다.

### 8.4 누진적 권한

허가된 사용자(Authorized User)와 액세스(Access)는 IBM SaaS 오퍼링의 사용 권한 부여 시 양자 택일 가능한 권한이 아닙니다. 고객은 IBM SaaS 의 IBM SaaS 사용자를 포괄하는 충분한 허가된 사용자 권한과 함께 액세스 권한도 취득해야 합니다.

### 8.5 준수에 대한 무보증

고객은 법률, 규정 또는 관례에 기초한 준수 의무를 이행할 수 있도록 IBM SaaS 를 사용할 수 있습니다. IBM SaaS 에서 제공한 지침이나 사용 권장사항은 법적 자문이나 회계 또는 기타 전문적인 의견은 아니며 필요한 법적 자문이나 전문가의 의견은 고객이 직접 얻어야 합니다. 고객 및 고객의 활동, 애플리케이션 및 시스템이 관련 법률, 규정 및 관례를 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM SaaS 를 사용한다고 해서 법률, 규정, 표준 또는 관례에 대한 준수가 보증되지는 않습니다.

또한 고객은 IBM SaaS 는 고객을 지원하기 위한 도구이며 제 3 자에게 자문을 제공하고 투자, 기타 비즈니스 및 위험 관리 의사결정을 수행하는 데 있어서 고객의 관리팀과 직원의 기술, 판단력, 경험을 대신할 수 없다는 것을 인정합니다. IBM SaaS 을 사용하여 발생한 결과에 대해서는 고객이 책임을 집니다.

### 8.6 Microsoft – 위험 요소가 높은 용도의 사용 금지

고객은 Microsoft 제품의 장애로 인해 개인의 사망이나 심각한 신체 상해 또는 심각한 물리적 또는 환경적 피해를 초래할 수 있는 애플리케이션이나 상황("위험 요소가 높은 용도의 사용")에서 해당 제품을 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 해당 제품을 사용하는 것은 위험 요소가 높은 용도의 사용에 해당하지 않습니다. 이러한 비제어 애플리케이션은 제어 기능을 수행하는 애플리케이션과 통신할 수 있지만 제어 기능에 대한 직접적 또는 간접적인 책임은 없어야 합니다.

## 8.7 금지된 사용

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 프로그램 고장에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 IBM SaaS 나 IBM SaaS 의 일부를 독립적으로 또는 다른 제품과 조합하여 사용하거나 타인이 사용하도록 허가할 수 없습니다.

## 8.8 사용자 역할

본 계약의 조항에도 불구하고, IBM Cognos Performance Management User on Cloud 는 IBM SaaS 의 다음 구성요소 또는 기능을 사용할 수 없습니다.

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications for administration functionality
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow for administration functionality(워크플로우 검토 및 승인은 제외)
- Remote Desktop Protocol 을 통해 제공된 기능

## IBM 이용 약관

### 제 2 부 – 국가별 고유 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

##### 6.1 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

##### 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

#### 브라질

##### 6.1 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

##### 6.1 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 6.1 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**

**6.1 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 6.1 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**

**6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud(이하 "IBM SaaS")는 예산, 계획, 분석, 수익, 모델링, 스코어카드 및 보고를 위한 엔터프라이즈급 확장성 협업 솔루션입니다. 해당 애플리케이션은 실시간 분석으로 복합적인 다차원 데이터의 On Demand 분석을 제공하는 Cognos TM1의 특화된 64 비트 인메모리 OLAP(online analytical processing) 서버를 통해 지원됩니다.

IBM SaaS에는 관리자가 예산, 계획, 분석, 수익, 모델링, 보고, 메트릭 및 스코어카드 솔루션을 모델링하고 배치할 수 있도록 하는 관리 클라이언트가 포함되어 있습니다. 또한 데이터 입력을 수행하고 보고서, 핵심성과지표(KPI) 및 메트릭에 액세스하며 임시 분석을 수행하는 웹 인터페이스, Excel 플러그인, 모바일 앱 및 분산 클라이언트가 포함됩니다.

### 1. 재해 복구

IBM이 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 IBM SaaS 비가용성의 기타 원인 등 "불가항력"을 의미하는 재해 상황이 발생한 경우, IBM은 다음과 같이 IBM SaaS에 대한 클라이언트의 액세스를 복원합니다.

- 표준 옵션 – 고객이 14일 이내에 IBM SaaS에 대한 액세스를 재개할 수 있도록 IBM의 데이터 센터 네트워크에 하드웨어, 소프트웨어 및 네트워크 인프라스트럭처를 제공합니다.

복원된 콘텐츠 데이터 세트의 콘텐츠 손실로부터 24시간 내에 아래와 같이 최신 콘텐츠 백업을 통해 환경을 복원합니다.

### 2. 콘텐츠 백업

IBM SaaS 오퍼링에는 콘텐츠 백업이 포함됩니다. 백업은 매일 수행되며 1차 위치의 불가항력 상황 시 오프사이트에 복사됩니다. 전체 데이터베이스 백업을 7일마다 수행하고 상대적 차등 백업을 각 익일에 수행합니다. IBM은 최근 7일 간의 매일 차등 백업과 최근 28일 간의 전체 백업을 보관합니다. 백업은 디스크 기반 백업 시스템 저장 시(at rest)와 오프사이트로 전송 시에 암호화됩니다.

### 3. 재해 복구 서비스 및 백업 서비스에 대해 IBM이 책임을 지는 항목

재해 복구 및 콘텐츠 백업 서비스 관련 책임사항에 대한 IBM의 불가항력으로 인해 고객에게 손해가 발생한 경우 고객은 IBM으로부터 손해를 배상받을 수 있습니다. IBM에 손해 배상을 청구할 수 있는 원인(중대한 계약 위반, 과실, 허위진술, 기타 계약 또는 불법 행위 배상 청구 포함)에 관계없이 재해 복구 및 콘텐츠 백업 서비스 관련 책임사항에 대한 IBM의 위반으로 인해 발생하는 모든 배상 청구에 대해 IBM이 책임을 지는 총 금액은 본 계약에 명시된 책임 한도에 포함됩니다. IBM에게 법적 책임이 있는 부동산과 유체 동산에 대한 손해 배상 및 신체 상해(사망 포함)에 대한 손해 배상에는 손해 배상의 한도가 적용되지 않습니다.

### 4. 재해 복구 서비스 및 백업 서비스에 대해 IBM이 책임을 지지 않는 항목

어떠한 경우에도 IBM, IBM 적격 제품 개발자 또는 공급자는 다음 경우에 대해서는 그 발생 가능성을 통지받은 경우에도 책임을 지지 않습니다.

- 특별 손해, 부수 손해, 징벌적 손해, 간접 손해 또는 경제적인 결과적 손해 또는
- 기대했던 이익, 영업 기회, 매출, 영업권 또는 비용 절감이 실행되지 못함으로 인해 발생하는 손해.

## 부록 B

본 SLA(Service Level Agreement)는 다음 IBM SaaS 에 해당합니다.

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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. 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"은 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 모든 사용자가 서비스의 모든 부문을 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 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.

엔터프라이즈 소프트웨어 및 서비스 옵션(ESSO), 소프트웨어 및 서비스 특별 옵션(SSSO) 또는 오픈 인프라스트럭처 오퍼링(OIO) 관계의 일부로 서비스를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 유효한 서비스의 당시 시점에 공개된 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 하여 계산됩니다. 귀하는 가용성 크레딧의 1/3 을 제공받을 수 있습니다.

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

| 가용률          | 가용성 크레딧<br>(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %) |
|--------------|---------------------------------------------------------|
| 99% - 99.75% | 2%                                                      |
| 95% - 98.99% | 5%                                                      |
| 95.0% 미만     | 10%                                                     |

"가용률"은 (a) 계약 월의 총 시간(분)에서 (b) 계약 월의 총 중지 시간(분)을 뺀 후 이를 (c) 계약 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출하며, 그 결과는 퍼센티지로 표시합니다.

예제: 계약 월의 총 중지 시간 476 분

|                                                     |                                        |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분<br>- 476 분 중지 시간 = 42,724 분 | = 계약 월 동안 가용성 98.9% 에 대한<br>가용성 크레딧 5% |
| 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분                             |                                        |

#### 4. 제외사항

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.