

## 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 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 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 SaaS 는 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 SaaS 에서 관리한 평균 가상 서버 수를 포괄할 수 있는 충분한 평균 관리 가상 서버 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 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 통지한 날부터 해당 월의 나머지 일수를 기준으로 계산합니다.

#### 3.2 추가 요금

IBM SaaS 의 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 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 사용자를 관리하도록 할 책임이 있습니다.

### 5. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS 의 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 90 일 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 1 년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

#### 5.2 연속적 청구

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

#### 5.3 고객 갱신

라이선스 증서에서 갱신 유형을 "종료"로 지정한 경우에는 등록 기간이 만료되면 IBM SaaS 가 종료되며 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한은 소멸됩니다. 종료 날짜 이후에도 IBM SaaS 를 계속 사용하려면 IBM 영업 담당자나 IBM 비즈니스 파트너에게 새로운 등록 기간을 구매하는 주문서를 접수해야 합니다.

### 6. 기술 지원

등록 기간에는 IBM SaaS 에 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](mailto:support@ibmserviceengage.com)

## 업무 시간 외 & 시스템 다운 지원:

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

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있으며 본 조항에서 달리 명시하지 않는 한, IBM SaaS 에 적용됩니다.

| 심각도(Severity) | 심각도 정의  | 대응 시간 목표  | 대응 시간 범위          |
|---------------|---|-----------|-------------------|
| 1             | <b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b><br>중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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             | <b>상당한 업무 영향:</b><br>서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.   | 2 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일<br>영업시간 |
| 3             | <b>사소한 업무 영향:</b><br>서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.  | 4 영업시간 이내 | 월요일 - 금요일<br>영업시간 |
| 4             | <b>최소 업무 영향:</b><br>조사 또는 비기술적 요청   | 1 영업일 이내  | 월요일 - 금요일<br>영업시간 |

## 7. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

### 7.1 Safe Harbor 준수

IBM 은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce 에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework 를 준수합니다. Safe Harbor 에 대한 자세한 정보 또는 IBM 의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

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

### 7.2 쿠키

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

### 7.3 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 Customers 를 구입하는 고객은 연관된 IBM Tivoli Monitoring 프로그램의 라이선스 권한이 있어야 합니다. Step-up SaaS 에 대한 고객의 권한은 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 권한을 초과할 수 없습니다.

고객이 Step-up SaaS 를 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 23 부의 관리 대상 가상 서버(Managed Virtual Server) 권한을 보유하고 있고 10 부의 Step-up SaaS 평균 관리 대상 가상 서버 권한을 구입하는 경우, 고객은 IBM SaaS 환경에서 10 대의 Step-up

SaaS 평균관리 대상 가상 서버를 모니터링하고 설치된 on-premise 소프트웨어에서 13 대의 관리 대상 가상 서버를 모니터링할 수 있습니다.

Step-up SaaS 에는 연관된 IBM 프로그램에 대한 Subscription and Support 가 포함되어 있지 않습니다. 고객은 연관된 IBM 프로그램에 대한 (1)라이선스 권한과 (2)Subscription and Support 를 이미 취득했음을 진술합니다. Step-up SaaS 의 등록(Subscription) 기간 동안, 고객은 Step-up SaaS 권한과 관련해서 사용하는 IBM 프로그램 권한에 대해 유효한 Subscription and Support 를 유지해야 합니다. 연관된 IBM 프로그램을 사용할 수 있는 고객의 라이선스 또는 연관된 IBM 프로그램에 대한 고객의 Subscription and Support 가 종료되면 Step-Up SaaS 의 사용 권한은 종료됩니다.

#### **7.4 파생 혜택 사업장**

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS 의 혜택이 제공되는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 1 차 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 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 Desk 의 문제점을 해결하는 서비스 요청의 자동 생성을 지원합니다.
- IBM Application Performance Management (SaaS) 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus 로 통합하는 기능을 지원합니다.

## 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 고객에 대한 보증을 구성하지 않는다는 것을 인정합니다.

### 1. 용어 정의

- a. "허가된 담당자"는 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 IBM에게 명시한 개인(들)을 의미합니다.
- b. "가용성 크레딧"은 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. "클레임"은 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못한 경우, 본 SLA에 따라 귀하의 허가된 담당자가 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. "계약 월"은 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 서비스 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- e. "고객"은 클레임 제출 시 서비스 사용에 대한 권리를 보유하고 서비스에 관한 IBM 계약에 따른 대금지급 의무를 포함한 어떠한 중대한 의무도 불이행의 상태가 아니며 IBM으로부터 직접 서비스에 가입하는 법인을 의미합니다.
- f. "중지 시간(Downtime)"은 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 해당 권한을 가진 고객의 모든 사용자가 서비스의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 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 3자 애플리케이션, 통합, 설비 또는 데이터와 관련한 문제.
  - 고객, 제 3자 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 3자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- g. "이벤트"는 결과적으로 서비스 레벨에 부합하지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.
- h. "불가항력"은 IBM이 합리적으로 통제할 수 없는 영역인, 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 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 릴리스, 패치 또는 긴급 수정이 적용되는 경우를 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 서비스 유지보수 또는 시스템 업데이트를 목적으로 스케줄에 따라 서비스의 가동이 중단되는 것을 의미합니다.
- j. "서비스"란 본 SLA의 1페이지에서 명시한 바와 같이 본 SLA가 적용되는 IBM Performance Management (SaaS) 프로덕션 인스턴스를 의미합니다. 본 SLA는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.
- k. "서비스 레벨"은 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 IBM이 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 해당 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(패키지화되어 단일 포괄 가격으로 함께 판매되는 개별 서비스)의 경우, 가용성 크레딧은 각 개별 서비스의 월간 등록 사용료가 아닌, 번들 서비스에 대한 단일 포괄 월간 가격을 기준으로 산출됩니다. 귀하는 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 서비스와 관련된 배상 청구만을 제출할 수 있으며 IBM 은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 서비스에 대한 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.

IBM 이 서비스 및 SLA 확약을 이행하는 데 1 차 책임을 보유하는 리마케팅 거래에서 유효한 IBM 리셀러로부터 서비스를 구매한 경우 가용성 크레딧은 서비스의 당시 현재에 공개된 관계 권장 가격(RSVP)을 기반으로 하며, 배상 청구가 발생한 계약 월에 50%의 할인이 제공됩니다.

어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 귀하가 IBM 에 서비스 대가로 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. 서비스 레벨

계약 월 동안 서비스 가용성

| 계약 당월 동안 가용성 | 가용성 크레딧<br>(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription)<br>사용료의 %) |
|--------------|--|
| 99.8% 미만     | 2%   |
| 98.8% 미만     | 5%   |
| 95.0% 미만     | 10%  |

"가용성" 백분율은 (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 산출합니다.

예제: 계약 월 동안 총 중지 시간 432 분

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분<br>- 중지 시간 432 분<br>= 42,768 분<br><hr/> 계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 | = 계약 월 동안 가용성 99%에 대한 가용성 크레딧 2% |
|---|----------------------------------|



#### 4. 제외사항

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

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 교육, Q&A 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비프로덕션 인스턴스.
- 서비스에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트 및 참여자가 제기한 클레임.
- 서비스, 프로그램, 클라이언트 시스템 또는 제 3 자가 제공하는 시스템에서 실행 중인 인에이블링 소프트웨어 또는 에이전트.
- 지불 의무 위반을 포함하여 이용 약관, 승인 가능 사용 정책 또는 서비스에 대한 귀하의 계약 하의 실질적 의무를 위반한 경우.