

## IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 SaaS를 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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

본 이용 약관의 목적상, 지정된 IBM SaaS 오퍼링은 IaaS(Infrastructure as a Service) 오퍼링입니다.

### 2. 과금 체계

IBM SaaS는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 과금 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **레거시 노드(Legacy Node)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 레거시 권한은 IBM이 더 이상 활발하게 판매하지 않습니다. 그러나 IBM은 배타적인 단독 재량에 따라 레거시 노드 과금 체계에 의거해서 IBM SaaS를 사용하는 고객의 기존 권한을 확장하는 데 동의할 수 있습니다. 이 과금 체계에 의거한 고객의 IBM SaaS 사용에는 고객이 처음으로 레거시 IBM SaaS 사용 권리를 취득하는 데 근거가 된 계약에서 명시한 과금 체계의 정의가 적용되며 고객의 라이선스 증서에 명시된 권한만 적용됩니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

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

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

#### 4.1 자동 갱신

라이선스 증서에서 자동 갱신으로 명시되어 있는 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 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 1년 또는 라이선스 증서에 명시된 최초 등록 기간과 동일한 기간만큼 자동으로 갱신됩니다.

#### 4.2 연속적 청구

라이선스 증서에서 연속적 갱신으로 명시한 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 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일의 서면 통지를 IBM이나 IBM 비즈니스 파트너에게 제공해야 합니다. 고객의 액세스가 취소되면 취소가 발효된 해당 월의 미지불된 액세스 대금이 고객에게 청구됩니다.

#### 4.3 갱신

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

### 5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 등록 기간(Subscription Period) 동안 그리고 IBM이 귀하에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 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.

IBM SaaS와 관련하여 제출된 문제점에는 다음 우선순위가 적용됩니다.

우선순위	우선순위 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 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.	1시간 이내	24x7
기타 모두	<b>사소한 업무 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없거나 질문사항 또는 비기술적 요청인 경우.	4시간 이내	영업시간

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템, 문제점 우선순위, 심각도, 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook의 IBM Cloudant 섹션을 참조하십시오.

### 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

#### 6.1 Safe Harbor 준수 및 데이터 보호

IBM은 유럽 연합 국가 및 스위스로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. - EU 및 U.S. - Swiss Safe Harbor Frameworks를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오. <http://www.export.gov/safeharbor/>

고객이 개인 정보를 고객과 IBM 간에 제공한 것과 마찬가지로 IBM SaaS에 제공하는 경우, 고객은 개인 정보의 단독 관리자로 간주되며 해당 개인 정보를 처리하는 처리자(EU Directive 95/46/EC의 용어 정의 참조)로 IBM을 지명합니다. IBM은 본 이용 약관에 따라 IBM SaaS에 제공하는 데 필요한 범위 내에서만 해당 개인 정보를 처리합니다. IBM은 고객에게 개인 정보에 대한 접근 권한을 제공하는 것을 포함하여 법적 요구사항을 이행하기 위해 고객과 합리적으로 협력합니다. 고객은 IBM이 IBM SaaS에 제공된 개인

정보를 포함한 콘텐츠를 미국의 IBM으로 해외 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. IBM이 개인 정보의 처리 또는 보호 방법을 변경하고 이러한 변경으로 인해 귀하가 관련 정보 보호법을 비준수하게 된 경우 귀하는 IBM의 변경 통지일로부터 30일 이내에 해당 IBM SaaS를 해지할 수 있습니다.

## 6.2 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 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. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 소통을 맞추기 위한 목적으로 IBM SaaS의 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 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 해당 법률을 준수하여 이미 고객이 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

## 6.3 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 1차 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 SaaS 오퍼링

아래 설명된 각 IBM SaaS 오퍼링에는 다음 기본 기능이 포함되어 있습니다.

- JSON(JavaScript Object Notation) 데이터베이스인 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어에 대한 액세스 권한이 고객에게 제공됩니다. 해당 소프트웨어에는 하나의 Cloudant RESTful API를 통해 데이터를 저장하고 검색하는 기능, 클라이언트 및 모바일 SDK 라이브러리에 대한 액세스 권한, Built-in Full-text 인덱싱, 멀티 마스터 복제, MapReduce를 통한 실시간 분석이 포함되어 있습니다.
- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 IBM은 한 대의 서버에 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어 구성요소를 설치하고 구성합니다. 각 서버는 지원되는 IaaS(Infrastructure as a Service) 제공자의 데이터 센터에 위치합니다. 고객은 IBM이 정의한 목록에서 IaaS 제공자와 데이터 센터 위치를 선택할 수 있습니다.
- 고객은 클러스터당 최소 3개의 인스턴스를 취득해야 합니다. IBM은 연관된 서버를 하나 또는 하나 이상의 클러스터로 구성합니다. IBM은 재량으로 시스템 워크로드를 제어하도록 하나 또는 하나 이상의 로드 밸런서를 구성합니다.
- 고객은 설치 및 구성 활동을 지원하기 위한 TAM(Technical Account Manager)의 액세스 권한을 보유합니다. 고객은 IBM이 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 시점부터 이러한 지원을 사용할 수 있습니다. TAM은 전용 풀타임 자원은 아니며 최대 15시간의 컨설팅에서 사용 가능합니다.

#### 1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

이 IBM SaaS 오퍼링은 IBM Cloudant Data Layer 소프트웨어를 평가하고자 하는 고객을 대상으로 합니다.

위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.
- 이 오퍼링의 최대 등록 기간(Subscription Period)은 6개월입니다.
- 고객은 등록 기간 동안 평가 및 비프로덕션 용도로만 해당 서비스를 사용할 수 있습니다.

#### 1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.

#### 1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다.

#### 1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 가상 인스턴스로 구성된 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공받습니다. 이 가상 인스턴스는 하드웨어 및 네트워크 자원을 다른 고객과 공유하지만 가상 인스턴스는 고객에 대해 독점적입니다.

## 1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 가상 인스턴스로 구성된 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 이 가상 인스턴스는 하드웨어 및 네트워크 자원을 다른 고객과 공유하지만 가상 인스턴스는 고객에 대해 독점적입니다.

## 1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 고객 활동 전용으로 다른 고객과 공유되지 않는 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공합니다.
- 고객은 GeoJSON 형식을 사용한 GIS(Geographical Information System)의 기능을 결합한 지리 공간 소프트웨어 구성요소에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 지리 공간 인덱싱, 지리 공간 조회 및 지리 공간 분할 기능은 동일한 Cloudant Restful API를 통해 제공됩니다.

## 1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

이 IBM SaaS 오퍼링에는 위의 기본 기능 외에 다음이 적용됩니다.

- IBM SaaS의 각 인스턴스에서 고객은 가상 인스턴스로 구성된 한 대의 서버에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 이 가상 인스턴스는 하드웨어 및 네트워크 자원을 다른 고객과 공유하지만 가상 인스턴스는 고객에 대해 독점적입니다.
- 고객은 GeoJSON 형식을 사용한 GIS(Geographical Information System)의 기능을 결합한 지리 공간 소프트웨어 구성요소에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 지리 공간 인덱싱, 지리 공간 조회 및 지리 공간 분할 기능은 동일한 Cloudant Restful API를 통해 제공됩니다.

## 2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

이 IBM SaaS 오퍼링의 명세는 Cloudant Inc.와 함께 작성한 고객의 레거시 계약서에 정의되어 있습니다.

## 부록 B

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

귀하의 등록(Subscription) 기간의 시작 또는 갱신 시에 본 SLA의 최신 버전이 적용됩니다. 귀하는 SLA가 귀하에게 보증을 제공하는 것이 아님을 이해합니다.

### 1. 용어 정의

- a. **허가된 담당자** – 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 IBM에게 명시한 개인(들)을 의미합니다.
- b. **가용성 크레딧** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- c. **클레임** – 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못하였다고 귀하의 허가된 담당자가 본 SLA에 따라 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- d. **계약 월** – IBM SaaS 기간 동안의 각 월로, 해당 월 1일 오전 12:00(GMT)부터 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- e. **고객 또는 귀하** – IBM으로부터 직접 IBM SaaS에 가입하고 IBM과의 IBM SaaS 계약에 의거하여 대금 지급 의무를 포함한 중대한 의무의 이행을 위반하지 않은 실체를 의미합니다.
- f. **긴급 유지보수** – 운영상이나 기술적인 이유로 필요한 작업을 수행하기 위해 또는 공공의 안전, 보안, IBM SaaS 유지보수, 서비스의 상호 운용성, 데이터 보호를 이유로 IBM SaaS 전체 또는 일부의 가용성을 일시적으로 제한하거나 일시중단하는 IBM SaaS의 유지보수를 의미합니다.
- g. **이벤트** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- h. **면제된 중지 시간** – 여하한 월에서 다음의 이유로 인해 IBM SaaS가 사용 불가능한 기간으로서, 분 단위로 측정됩니다.
  - (1) 불가항력
  - (2) 고객 또는 제3자 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
  - (3) 고객 또는 제3자의 조치 또는 부작위(귀하의 암호 또는 설비를 사용하여 IBM SaaS에 액세스하는 개인 포함)
  - (4) 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우
  - (5) 고객이나 고객을 대신한 제3자가 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
  - (6) 스케줄된 유지보수
  - (7) 긴급 유지보수, 또는
  - (8) IaaS(Infrastructure as a Service) 제공자가 AWS(Amazon Web Services)인 경우, AWS 서비스 대시보드를 표시기로 사용한 AWS의 전지역 장애.
- i. **불가항력** – 자연 재해, 테러, 노동 쟁의, 화재, 홍수, 지진, 폭동, 전쟁, 정부 조치, 명령 또는 제한 조치, 바이러스, 서비스 거부(DOS) 공격 및 기타 악의적 행위, 유틸리티 및 네트워크 연결 장애 또는 IBM이 합리적으로 통제할 수 있는 영역 밖에 있는 IBM SaaS 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.
- j. **스케줄된 유지보수** – IBM이 특정 시간으로 예정한 IBM SaaS의 유지보수를 의미합니다. 이 시간 동안 IBM SaaS는 사용 불가능할 수 있습니다.
- k. **서비스 레벨** – 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.
- l. **총 시간** – 여하한 월의 기간으로서, 분 단위로 측정됩니다.

- m. **가동 시간** - 여하한 월에서 의도한 대로 고객이 사용할 수 있도록 IBM SaaS가 사용 가능하며 요청 볼륨 150 TPS 이하의 모든 요청에 대해 백분위 수 99에서 250 밀리초 이내에 단일 문서 요청에 응답하는 기간으로서, 분 단위로 측정됩니다. 응답 시간은 TTFB(time to first byte)로 측정합니다.

## 2. 유지보수 알림

IBM SaaS가 사용 불가능하게 되는 스케줄된 유지보수가 시작되기 최소 1영업일 이전에 고객의 허가된 담당자에게 해당 유지보수를 통지합니다.

긴급 유지보수가 필요한 경우 IBM은 해당 유지보수를 시작한 후 즉시 고객의 허가된 담당자에게 통지합니다.

## 3. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출할 수 있는 자격을 얻으려면 귀하는 우선순위 1 지원 문제 보고에 대한 IBM 절차에 따라 IBM 고객 지원 헬프 데스크에서 해당 IBM SaaS에 대한 각 이벤트의 지원 티켓을 로그해야 합니다. 이벤트에 관한 모든 필요한 세부 정보를 제공하고 우선순위 1 지원 티켓에 필요한 범위까지 이벤트에 대한 진단 및 해결을 위해 IBM을 합리적으로 지원해야 합니다.
- b. 귀하의 허가된 담당자는 클레임과 관련된 계약 월의 말일로부터 최소 10 영업일 이전에 가용성 크레딧에 대한 귀하의 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 귀하의 허가된 담당자는 모든 관련 이벤트 및 부합에 실패한 서비스 레벨의 상세 설명을 포함하되 이에 한하지 않는, 클레임과 관련한 모든 합당한 상세 정보를 IBM에 제공해야 합니다.
- d. IBM은 클레임을 수신한 후 10 영업일 이내에 클레임을 평가합니다. IBM은 각 계약 월 동안의 총 가동 시간과 면제된 중지 시간을 내부적으로 측정합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월의 동일한 이벤트에 대해 여러 번의 가용성 크레딧을 제공할 책임이 없습니다.
- e. 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. 귀하는 임의의 계약 월에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS에 대해서만 클레임을 제출할 수 있으며 IBM은 임의의 계약 월에 번들 중 둘 이상의 IBM SaaS에 대해 가용성 크레딧을 제공해야 할 책임이 없습니다.
- f. 귀하가 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM에게 1차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS를 구매한 경우, 가용성 크레딧은 클레임이 발생한 계약 월에 50% 할인이 제공된 IBM SaaS에 대한 당시의 유효한 관계 SVP(RSVP)를 기반으로 제공됩니다.
- g. IBM은 IBM의 레코드에서 사용 가능한 정보를 기반으로 클레임의 유효성을 검증하도록 합당한 판단을 하며, 귀하 레코드의 데이터와 충돌이 있을 경우 IBM의 레코드가 우선하여 적용됩니다.
- h. 본 SLA에 따라 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게 제공되는 유일하고 배타적인 배상입니다.

## 4. 서비스 레벨

계약 당월 동안 IBM SaaS 가용성

달성한 서비스 레벨 (계약 월 동안)	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99.9% 이상	0%
99% 이상 99.9% 미만	10%
95% 이상 99% 미만	25%
95% 미만	100%

백분율로 표시된 "달성한 서비스 레벨"은 (a) 가동 시간을 (b) 계약 월의 총 시간(분)에서 면제된 중지 시간을 뺀 값으로 나누어 산출합니다.

예를 들어, 3월(총 44,640분)의 면제된 중지 시간이 3분이고 가동 시간이 44,194분이면 다음과 같이 계산됩니다.

$$(44,194 / (44,640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99\%$$

## 5. 제외사항

본 SLA는 IBM 고객에만 해당합니다. 본 SLA는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 서비스.
- IBM SaaS에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 배상 청구.