

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 동의합니다.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. 과금 체계

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

- a. **허가된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 허가된 사용자에게 대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 허가된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **인스턴스(Instance)** – 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 액세스하고 사용하기 위해 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 설치(Set-Up)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up 및 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup 은 거래서류에 지정된 요금에 해당됩니다.

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.3 추가 요금

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

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

다음 중 하나를 선택하여 IBM SaaS의 등록 기간 종료 시 갱신 여부가 고객의 라이선스 증서에 명시됩니다.

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud(TRIRIGA)에 대한 기술 지원은 등록 기간 동안 제공됩니다.

이메일 지원 & SaaS 지원 포털 운영 시간은 다음과 같습니다.

월요일 - 금요일(공휴일 제외) 오전 8:00 - 오후 8:00(미 동부 표준시)

이메일: support@ibmserviceengage.com

업무 시간 외 & 시스템 다운 지원:

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

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 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	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	사소한 업무 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 오픈링 추가 조항

6.1 비프로덕션 제한사항

"비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 IBM SaaS의 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여 내부 비프로덕션 활동 용도에 한해 해당 IBM SaaS를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 IBM SaaS의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

고객이 IBM SaaS의 비프로덕션(Non-Production) 인스턴스에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

6.1 Safe Harbor 준수

IBM은 유럽 연합으로부터 수집된 정보의 수집, 사용 및 보유에 관해 United States Department of Commerce에서 명시한 U.S. - EU Safe Harbor Framework를 준수합니다. Safe Harbor에 대한 자세한 정보 또는 IBM의 인증문에 액세스하려면 다음 페이지를 방문하십시오.

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

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)는 시설과 부동산의 라이프사이클을 관리하는 솔루션으로, 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원합니다.

- **부동산 관리**
거래 관리, 리스 관리 및 리스 회계에 대한 솔루션을 제공하며 비즈니스 분석 기능을 사용하여 부동산 자산, 리스, 공급자와 프로세스의 성과를 식별합니다.
- **자금 프로젝트**
자금 프로젝트 계획을 가능하게 하고 자금 프로그램 내에서 펀딩 우선순위를 식별하고 통합된 프로세스와 분석 기능을 제공합니다.
- **공간 관리**
시설 활용 및 점유 관리 개선을 위한 기회를 식별하고 공간 이용에 대한 부서 책임성을 부여하고 업로드된 평면도를 보고 재배치 프로세스를 지원하며 전략적 공간 계획을 분석하고 공간 및 자산 예약 관리를 수행하고 예산, 비용 및 일정을 추적합니다.
- **시설 유지보수**
상태별 시설 평가를 이용하고 재정 및 환경 영향 분석을 제공하여 자금 계획을 지원하고 시설 유지보수 서비스 요청을 관리하며 시설 유지보수 서비스를 자동화하고 비즈니스 분석을 통해 시설, 자산, 자원 및 시설 유지보수 프로세스의 성과를 식별합니다.
- **에너지 관리**
기업 탄소 계산 및 환경 투자 분석을 관리하고, 자금 계획을 개선하기 위해 재정 및 환경 영향 분석을 제공하고 분석 기능을 사용하여 설비의 잠재적 작업 태스크를 식별합니다.
- **애플리케이션 관리**
기초 부동산, 시설 및 자산 포트폴리오 데이터를 관리하고 사용자 액세스를 관리하고 기술 플랫폼을 사용하여 애플리케이션을 확장하며 VPN 연결을 통해 웹 서비스에 접속합니다.

사용자의 권한에 따라 다음 프로세스 및 기능의 지정된 부분에 대한 액세스 권한이 사용자에게 부여됩니다.

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
요청을 작성하고, 예약을 작성하고, 지식 기반 검색을 하며, 비드(bid) 요청에 응답하고, 위치, 개인 및 자산을 검색합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users 에 대한 권한을 취득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
승인 프로세스에 참여하고 성과 체계를 모니터링하며 Self Service 의 데이터와 기능에 대한 읽기 전용 액세스 권한으로 보고서를 봅니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
태스크, 설문, 청구서 및 대금 지급 요청, 문서 관리로 한정된 제한적인 프로세스에 참여합니다. Self Service 및 Approvals and Reporting Users 의 기능이 포함됩니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users 에 대한 권한을 획득하기 위해서는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users 에 대한 권한이 반드시 있어야 합니다.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
모든 구현된 비즈니스 프로세스와 관리 기능에 참여합니다.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스에는 고가용성이나 프로덕션 인스턴스에서 제공하는 것과 같은 빈도의 백업은 포함되지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

각 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On 권한은 하나의 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스를 추가하여 추가로 30 명의 사용자가 해당 인스턴스에 액세스할 수 있게 합니다.

각 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 권한은 하나의 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production 인스턴스 크기를 증대하여 추가로 30 명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있게 합니다. 고객이 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On 을 구입하여 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스에 용량을 추가하더라도 나중에 다른 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production 인스턴스에 해당 추가 용량을 재지정할 수 없습니다.

3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation

IBM SaaS 고객은 데이터베이스 또는 미들웨어 구성과 같이, 애플리케이션 계층(layer) 아래의 환경설정 파라미터(configuration parameter)에 대해서는 액세스하거나 변경할 수 없습니다. IBM SaaS 에 포함된 IBM TRIRIGA Application Builder 도구를 사용하거나 IBM SaaS 에 포함된 IBM TRIRIGA Connector for Business Application 도구로 통합(integration)을 생성하여 애플리케이션 계층(layer)에서 IBM SaaS 환경설정을 할 수 있습니다.

IBM SaaS 는 플랫폼 및 기술 업데이트와 애플리케이션 업데이트에 대한 다양한 규칙을 통해 지속적인 제공 모델을 활용합니다. IBM 은 모든 IBM SaaS 고객을 위해 단독 재량으로 플랫폼 및 기술 업데이트를 정기적으로 수행합니다. 적용 시 애플리케이션 업데이트는 고객의 애플리케이션 환경설정을 IBM SaaS as-shipped 애플리케이션 기능으로 대체합니다. 그러나 애플리케이션 업데이트는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications 를 특정하여 선택하지 않은 IBM SaaS 고객이나 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications 를 선택한 IBM SaaS 고객에게는 적용되지 않습니다.

부록 B

IBM은 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)에 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

허가된 담당자 – IBM에 대해, 본 SLA에 따라 클레임을 제출할 수 있는 권한이 부여된 특정 개인을 의미합니다.

가용성 크레딧 – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 서비스 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.

클레임 – 계약 월 동안 서비스 레벨에 부합하지 못하였다고 귀하의 허가된 담당자가 본 SLA에 따라 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.

계약 월 – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 서비스 기간 동안의 각 월을 의미합니다.

고객 – IBM으로부터 직접 서비스를 신청하는 법인으로서, 클레임 제출 시 서비스 사용에 대한 권리를 보유하며 IBM과의 서비스 계약에 따른 대금 지급 의무를 포함하여 어떠한 중대한 의무도 불이행의 상태가 아니어야 합니다.

중지 시간 – 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 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.

이벤트 – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.

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 서비스 비가용성의 기타 원인을 의미합니다.

계획된 시스템 중지 시간 – 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.

서비스 레벨 – 본 SLA에서 IBM이 제공하는 서비스의 레벨을 측정하도록 아래와 같이 설정된 표준을 의미합니다.

서비스 – 본 서비스 명세의 1 페이지에서 명시한 바와 같이 본 SLA가 적용되는 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 프로덕션 인스턴스를 의미합니다. 본 SLA는 결합 형태가 아닌 개별 서비스에 적용됩니다.

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(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.

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 와 관련하여 귀하에게 제공되는 가용성 크레딧은 클레임과 관련하여 귀하에게만 독점적으로 제공되는 배상입니다.

3. 서비스 레벨

계약 월 동안 서비스 가용성

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

가용률은 (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.

예: 계약 월 동안 총 중지 시간 432 분

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

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 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.