

IBM Payments Gateway

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 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조항이 적용됩니다.

- IBM Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

2. 과금 체계

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

- a. **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.
- b. **TE(Thousand Events)** – IBM SaaS 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. TE(Thousand Events, 천개의 이벤트) 권한은 1000 단위의 묶음으로 측정된 IBM SaaS 사용과 관련된 상세한 이벤트의 발생 횟수를 기준으로 합니다. TE 권한은 IBM SaaS 에 대해 고유하며 이벤트의 유형은 다른 IBM SaaS 또는 이벤트 유형의 다른 TE 권한으로 대체하거나 상호 교환하거나 통합될 수 없습니다. 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 측정 기간 동안 발생한 모든 이벤트를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **이벤트** – 이 IBM SaaS 의 경우, 하나의 이벤트는 1000 개 단위의 묶음으로 계수된 마스터 트랜잭션을 의미합니다. 마스터 트랜잭션은 프로그램 외부의 애플리케이션에서 시작되거나(예: 비즈니스 banking 웹 채널, 매뉴얼 메시지 입력 채널) 프로그램에서 이벤트에 의해 유발되는(예: 반복적 대금 지급, 하루중 대량 프로세싱을 시작하는 시간) 명령어 세트입니다. 마스터 트랜잭션은 다양한 처리 단계와 연계되는 모든 이벤트와 업데이트를 포함하고 외부 애플리케이션에 최종 명령이 전송되거나 처리 라이프사이클이 완료되면 종료되는 관련 비즈니스 활동 및 논리적 작업 구성단위를 관리합니다. 마스터 트랜잭션은 처리 라이프사이클 중에 근본적인 트랜잭션을 시작합니다.

3. 대금 및 청구

IBM SaaS 에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.2 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

고객의 라이선스 증서에서 고객의 갱신으로 자동이라고 명시된 경우 고객은 라이선스 증서에 지정된 만료일보다 최소 90일 이전에 고객의 IBM 영업 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 서면 요청서를 통해 만료되는 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 고객의 갱신이 연속적이라고 명시된 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 고객은 고객의 IBM SaaS의 취소를 요청하는 90일 사전 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 고객의 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 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일과 전화를 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.

가용성 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다.

심각도	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동 불가능하거나 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.	15분 이내에 고객에게 알림	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	15분 이내에 고객에게 알림	월요일 - 금요일 현지 영업시간
3	사소한 업무 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향이 없는 것을 의미합니다.	알림 필요 없음	월요일 - 금요일 현지 영업시간
4	최소 업무 영향: 조사 또는 비기술적 요청.	알림 필요 없음	월요일 - 금요일 현지 영업시간

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

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 개인 정보 보호

IBM과 고객은 각각 본 계약에 의거하여 IBM이 고객을 위해 저장하거나 처리한 개인 데이터(관련 정보 보호법에서 정의됨)(이하 "고객 데이터")를 규제하는 적용되는 데이터 보호법 하의 각각의 의무사항을 준수해야 할 책임이 있습니다. 본 계약을 체결함으로써 고객은 IBM을 고객 데이터의 데이터 처리자로 지정합니다. 고객의 지시에 따른 정보 처리로 인해 IBM이 관련 개인 정보 보호법을 위반하게 하지 않도록 해야 한다는 것을 포함하여, 본 계약에 의거한 IBM의 고객 데이터 처리 목적과 방법을 결정할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다. IBM과 고객은 각각 관련 정보 보호법을 준수하기 위해 상대방이 수행하는 조치를 살피고 있지 않는 것을 인정합니다. 본 계약의 어떠한 조항도 관련 정보 보호법을 준수하는 데 필요하다고 간주되는 조치를 IBM이나 고객이 수행하지 못하도록 금지하지 않습니다. 고객은 본 계약에서 특정된 보안 조치가 관련 정보 보호법에서 요구하는 고객 데이터를 보호하기 위한 적절한 기술적 및 조직적 조치인지 판단할 책임이 전적으로 고객에게 있다는 것을 인정합니다. IBM은 본 계약에서 지정한 보호조치 외에 그리고 고객 데이터의 처리자로서 외에 고객 데이터에 대해 보호 조치를 수행하거나 준수해야 할 필요는 없습니다; IBM은 본 계약에서 지정한 대로, 그리고 서비스를 수행하는 데 필요하거나 적절하다고 IBM이 합리적으로 간주하는 대로 고객 데이터를 처리합니다. 본 계약에 의거하여 IBM 또는 고객에 의한 고객 데이터의 해외 전송이 관련 정보 보호법을 준수하는지 판단할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

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.

6.4 보안 정책

IT 시스템 보안은 귀하 기업집단 내외부의 부적절한 액세스를 예방하고 감지하고 대응하여 시스템과 정보를 보호합니다. 부적절한 액세스는 정보의 변경, 파괴, 유용 또는 다른 사용자를 공격하는 귀하 시스템의 오용을 초래할 수 있습니다. 보안에 대한 종합적인 고려 없이는 어떠한 IT 시스템이나 제품도 완벽하게 보안이 된다고 생각하면 안되며 어떠한 단일 제품이나 보안 조치도 부적절한 액세스를 예방하는 데 완전하게 효과적일 수는 없습니다. IBM 시스템과 제품은 포괄적인 보안책의 일부가 될 수 있도록 디자인됩니다. 포괄적인 보안책에는 필연적으로 추가 운영 절차가 포함될 수도 있고 효과적인 다른 시스템, 제품 또는 서비스가 필요할 수도 있습니다. IBM은 시스템과 제품이 어느 누구의 악의적이거나 불법적인 행동으로부터 안전하다고 보증하지 않습니다.

6.5 SLO(Service Level Objectives)

SLO는 목표치이며 고객에 대한 보증사항은 아닙니다. IBM이 SLO를 달성하지 못하더라도 고객에게 환불, 크레딧 또는 구제책이 제공되지는 않습니다.

서비스	목표
일괄처리 소요 시간	전체 트랜잭션 일괄처리의 90%는 수신 후 60분 미만안에 처리 완료됩니다.
이메일 대응성	IBM 공유 지원 메일함에 전송된 이메일의 95%는 24 영업시간 이내에 답변이 제공됩니다.
24x7 헬프 데스크 전화 응답 시간	IBM의 24x7 헬프 데스크는 60초 미만안에 전화를 받습니다.

서비스	목표
보안 관리	<ul style="list-style-type: none"> ● IBM PCI-DSS 레벨 1 인증은 최소한 매년 한 번 갱신됩니다. ● IBM은 심각도가 높은 보안 취약점을 10일 이내에 개선합니다. ● IBM은 심각도가 낮은 보안 취약점을 30일 이내에 개선합니다.
사전 프로덕션(Pre-Productions) 시스템 가용성	<ul style="list-style-type: none"> ● 클라이언트 테스트 24x7 가능 ● 사전 프로덕션(Pre-Productions) 시스템은 중앙 유럽의 정상 영업 시간 외에는 무인으로 운영됩니다. ● 사전 프로덕션(Pre-Productions) 시스템의 사고는 기본적으로 심각도 3으로 처리됩니다.

부록 A

1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway 는 개발, 사전 프로덕션(Pre-Productions) 및 프로덕션 환경과의 연결을 제공합니다. 다음 기능이 포함됩니다.

- 민감한 대금 지급 정보에 대한 보안을 제공하도록 설계된 스토리지 기능인 PCI(Payment Card Industry) 저장 장치
- 제 3 자 처리자와의 대금 지급 트랜잭션의 라우팅, 스위칭(switching) 및 처리를 수행하는 대금 지급 게이트웨이
- 콜센터, 신용 관리 및 back-office 대금 지급 작업에서 대금 수급 목적으로 설계된 웹 툴인 가상 터미널
- 보안 기능과 함께 설계된 인증
- 사기 방지 툴
- 보고서 생성 기능
- 문서

2. 추가 유료 구성요소

고객은 다음 IBM SaaS Payment 오퍼링 중 최소 하나와 함께 IBM Payments Gateway 를 구입해야 합니다.

a. IBM Payments Gateway API Payment

다음 기능이 포함됩니다.

- 트랜잭션은 클라이언트 시스템과의 통합이 용이하도록 설계된 웹 서비스 세트로 구성되는 API 를 통해 전송됩니다. 해당 API 는 많은 국가와 통화 단위에서 은행과 처리자 간의 글로벌 대금 지급에 대한 단일 인터페이스를 제공합니다.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

다음 기능이 포함됩니다.

- 트랜잭션은 웹 사이트, 모바일 커머스 사이트, 스마트폰 앱, 콜센터 애플리케이션, back-office 콜렉션 시스템으로 통합되도록 설계된 대금 수급 및 지급 관리 GUI 인 HPP(Hosted Payment Page)를 통해 전송됩니다. HPP(Hosted Payment Page)는 HTML 인라인 프레임(iframe)으로 전달되도록 설계되어 있습니다.

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

다음 기능이 포함됩니다.

- 트랜잭션은 기본 스마트폰 애플리케이션에서 대금 지급 기능을 용이하게 개발할 수 있도록 설계된 JSON(JavaScript Object Notation) 인터페이스를 통해 전송됩니다.
- JSON 인터페이스는 JSON 형식으로 전달되는 데이터와 함께, 관련 URL 에서 HTTP 메소드를 사용하여 수행되는 대금 지급 API 세트를 제공합니다.

다음 IBM Payments Gateway 오퍼링을 선택적으로 구입할 수 있습니다.

d. IBM Payments Gateway Settlement

다음 기능이 포함됩니다.

- 트랜잭션은 결제를 완료할 수 있는 대금 지급 정보를 포함하는 구매자의 금융기관으로 판매자로부터 전송됩니다.

부록 B

IBM은 다음 조항에 준하여 고객에게 본 SLA(Service Level Agreement)를 제공하며 SLA는 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 지정된 경우에 적용됩니다.

등록(Subscription) 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 버전의 SLA가 적용됩니다. SLA는 보증이 아닙니다.

1. 용어 정의

- a. **서비스 크레딧** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 보상을 의미합니다. 서비스 크레딧은 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 계약 월 동안 서비스 레벨이 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** – IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 동안의 각 역월(full calendar month)로, 해당 월 1일 오전 12:00(GMT)부터 말일 오후 11:59(GMT)까지를 의미합니다.
- d. **중지 시간** – 고객에게 사용 권한이 부여된 클라우드 서비스에 대한 프로덕션 시스템 처리가 이용 불가능한 기간의 시간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음의 결과로 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - (1) 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - (2) IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - (3) 고객이 IBM SaaS와 함께 사용하는 콘텐츠, 설비, 애플리케이션, 또는 제 3자의 소프트웨어, 하드웨어 또는 기타 기술의 문제점
 - (4) 고객이 필수 시스템 구성과 지원되는 플랫폼을 준수하지 않거나 고객 시스템 관리, 명령 또는 프로그래밍의 오류
 - (5) 고객이 야기한 보안 위반 행위나 고객이 수행한 보안 테스트, 또는
 - (6) 고객이 IBM에게 제공하거나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우.
- e. **이벤트** – 특정 상황 또는 여러 상황이 합쳐져서 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 한 경우, 그러한 특정 상황 또는 여러 상황을 의미합니다.
- f. **응답 시간** – CheckoutStartSession 및/또는 CardAuthorize 웹 서비스가 IBM 시스템의 엔트리 포인트(entry point)에서 요청을 수신한 순간부터 IBM의 웹 서비스 응답이 고객에게 전송된 시점까지 걸린 시간을 의미합니다.

2. 크레딧

클레임을 제출하기 위해서는 이벤트가 IBM SaaS의 사용에 영향을 준 것을 처음으로 인식한 시간으로부터의 24시간 이내에 각 이벤트에 대해 심각도 1 지원 티켓(기술 지원 조항에서 정의됨)을 고객이 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)했어야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.

서비스 크레딧에 대한 클레임은 클레임이 발생한 계약 월의 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다.

- a. IBM은 아래 표에서 관련 서비스 레벨에 해당하는 각 계약 월 동안의 총 중지 시간을 내부적으로 계산합니다. 서비스 크레딧은 중지 시간이 최초로 발생했다고 귀하가 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다.
 - 고객이 웹 서비스, HPP(Hosted Payment Page) 및 가상 터미널 중지 시간 이벤트가 동시에 발생된 것으로 보고한 경우에는, IBM은 중지 시간이 겹치는 기간을 단일 중지 시간 기간으로 간주하며 별도의 중지 시간의 기간으로 보지 않습니다.

- 고객이 CheckoutStartSession 및 CardAuthorize 웹 서비스 응답 시간 중지 시간 이벤트가 동시에 발생된 것으로 보고한 경우에는, IBM은 응답 시간 중지 시간이 겹치는 기간을 단일 응답 시간 중지 시간 기간으로 간주하며 별도의 두 개의 응답 시간 중지 시간의 기간으로 보지 않습니다.

유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표에 명시된 바와 같이 각 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨에 따라 적용 가능한 최대의 서비스 크레디트를 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월의 동일한 이벤트에 대해 여러 번의 크레디트를 제공할 책임이 없습니다.

- b. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 확약을 이행하는 데 있어 IBM에게 1차 책임이 있는 리마케팅 거래의 유효한 IBM 리셀러로부터 IBM SaaS를 구매한 경우, 서비스 크레디트는 클레임이 발생한 계약 월당시에 IBM SaaS에 대해 유효한 Relationship Suggested Value Price (RSVP) 기반에 50% 할인으로 제공됩니다.

여하한 계약 월에 적용되는 서비스 크레디트의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

3. 서비스 레벨

3.1 계약 당월 동안 IBM SaaS 가용성

IBM 웹 서비스, HPP(Hosted Payment Page) 및 가상 터미널 인터페이스는 계약 당월 중 최소 99.95%의 시간 동안 고객에게 제공됩니다.

가용률 (계약 월 동안)	서비스 크레디트(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
<99.95%	2%
< 99.80%	4%
< 99.60%	6%
< 99.30%	8%
< 99.00%	10%

백분율로 표시된 가용성은 계약 월에서 IBM 웹 서비스, HPP(Hosted Payment Page) 및 가상 터미널이 사용 가능하고 고객의 요청에 응답하는 총 시간(분)을 계약 월의 총 시간(분)으로 나눈 후 100을 곱하여 계산합니다.

3.2 계약 월 동안의 IBM 웹 서비스 응답 시간

IBM은 다음과 같이 두 가지 응답 시간 SLA를 제공합니다.

3.2.1 IBM 웹 서비스 응답 시간 중간값

CheckoutStartSession 및 CardAuthorize 웹 서비스의 IBM 응답 시간 중간값은 100 밀리초 미만입니다.

특정 웹 서비스의 IBM 응답 시간은 웹 서비스 요청이 IBM의 시스템에 대한 엔트리 포인트(entry point)에서 수신된 시점부터 IBM 웹 서비스 응답이 고객에게 전송된 시간까지 걸린 시간에서 IBM 시스템이 후속의 제 3자 처리자 응답을 대기하는 데 걸린 여하한 시간을 제하여 측정합니다.

서비스 레벨 목표는 특정 계약 월의 전체 웹 서비스 요청에서 각 CheckoutStartSession 및 CardAuthorize 웹 서비스에 대한 IBM 응답시간의 중간값으로 계산합니다.

응답 시간 중간값 (계약 월 동안)	서비스 크레디트(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
> 100 밀리초	2%
> 500 밀리초	6%
> 1 초	10%

3.2.2 IBM 웹 서비스 응답 시간 99%

99%의 CheckoutStartSession 및 CardAuthorize 웹 서비스의 IBM 응답 시간은 1 초 미만일 것입니다. IBM 응답 시간은 IBM 웹 서비스 응답 시간 중간값에 대해 위에서 정의된 방법과 동일하게 계산합니다. 서비스 레벨 목표는 특정 역월의 전체 웹 서비스 요청에서 각 CheckoutStartSession 및 CardAuthorize 웹 서비스에 대한 IBM 응답시간의 99 번째 백분위수(percentile)로 계산합니다.

응답 시간 99% (계약 월 동안)	서비스 크레딧(클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
> 1 초	2%
> 5 초	6%
> 10 초	10%

4. 제외사항

본 SLA 는 IBM 고객에게만 제공됩니다. 본 SLA 는 다음에 적용되지 않습니다.

- 베타 및 시범 운용 서비스.
- 테스트, 재해 복구, 품질 보증 또는 개발을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 비 프로덕션 환경.
- IBM SaaS 에 대한 IBM 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 배상 청구.
- 가용성 서비스 레벨 중단이 동일한 기간 동안에 기록된 경우 응답 시간 서비스 크레딧에 대한 클레임.