

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 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 조건이 적용됩니다.

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. 청구 체계

본 IBM SaaS 는 거래서류에 명시된 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서(Proof of Entitlement)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하기 위해서는 제공된 IBM SaaS 의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **테라바이트(Terabyte)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 1TB 는 2 의 40 승 바이트입니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에서 처리하는 총 테라바이트 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- c. **요청(Request)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 요청은 IBM 이 서비스를 수행하도록 권한을 부여한 고객의 조치입니다. 서비스에 따라서, 요청은 서면 통지 또는 전화, 이메일, 온라인을 통한 지원 요청이 될 수 있습니다. 고객의 라이선스 증서(PoE) 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 에 제출된 총 요청 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 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 On Demand 요금

On-Demand 옵션의 요금은 거래서류에 명시된 비율에 따라 고객이 On-Demand 옵션을 주문한 월에 청구됩니다.

#### 4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 의사가 기재된 서면 통지를 제공하지 않는 이상, IBM SaaS는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS가 계속 제공됩니다.

#### 5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 이메일과 지원 포털을 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(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>심각한 업무 영향/서비스 다운:</b> 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	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 상당히 제한되거나 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 문의 또는 비기술적 요청, 다음 예정된 유지보수 또는 릴리스의 유지보수 항목입니다.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

#### 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

##### 6.1 외부 사용자 액세스

고객은 IBM SaaS에 대한 액세스 권한을 외부 사용자에게 제공하는 것을 선택할 수 있습니다. 고객은 a) IBM SaaS와 관련하여 외부 사용자가 제기한 클레임 또는 b) IBM SaaS에 대한 외부 사용자들의 오용을 포함하되 이에 한하지 않고, 이러한 외부 사용자들에 대한 책임이 있습니다.

##### 6.2 FTP 소프트웨어

IBM SaaS에 로드하여 색인화할 보고서, 계산서 또는 기타 문서를 제출하기 위해서 고객은 FTP(File Transfer Protocol) 클라이언트 소프트웨어를 사용해야 합니다. IBM은 IBM SaaS에 로드하여 색인화할 데이터를 제출하기 위해 IBM SaaS에 연결하는 연결 정보를 제공합니다.

### 6.3 가상사설망(VPN)

고객은 IBM SaaS의 보안 연결 용도로 소프트웨어 VPN 연결 사용을 선택할 수 있습니다. VPN에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

### 6.4 제 3자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS로 링크되거나 IBM SaaS를 통해 사용하게 되는 제 3자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. IBM은 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

### 6.5 쿠키

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(귀하의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호 작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디에서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

### 6.6 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM에 제공해야 할 책임이 있습니다.

### 6.7 IBM SaaS의 제한된 기능

IBM SaaS에서는 CD-ROM 마스터링 옵션의 사용이 금지되며 고객은 본 이용 약관에 의거해서 해당 기능을 사용할 수 없다는 데 동의합니다.

## 7. 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

IBM SaaS에는 다음 인에이블링 소프트웨어가 포함됩니다.

#### a. AFP 뷰어

고객은 AFP 뷰어에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다. AFP 뷰어는 고객이 사용자의 웹 브라우저에 설치하여 AFP(Advanced Function Printing) 형식의 문서를 볼 수 있는 웹 브라우저 플러그인입니다. 고객은 웹 액세스 설정이 되어있고 AFP 형식의 문서를 액세스하고 보아야 하는 사용자의 웹 브라우저에 AFP 뷰어를 설치할 수 있습니다. AFP 뷰어 플러그인 다운로드에 대한 정보는 고객의 서면 요청에 따라 제공됩니다.

#### b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

고객은 테스트 및 확인을 위한 용도로 또는 IBM SaaS에 액세스할 고객 조직 내의 직원에 대한 사용자 ID를 작성하기 위한 용도로 이 클라이언트 소프트웨어에 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.

## 부록 A

### 1. 서비스 개요

IBM Content Manager OnDemand on Cloud(IBM SaaS)는 다음을 제공합니다.

- a. 고속 아카이브
  - 보고서, 청구서, 계산서, 정책, 혜택설명, 지급/신용 거래 등 애플리케이션에서 생성된 출력물을 로드(load), 색인화 및 아카이브합니다.
  - 다중 문서가 포함된 대용량 데이터 파일을 처리할 수 있는 유연성
  - 다양한 파일 형식(PDF, AFP, LineData, XML) 지원
- b. 자동 색인화
  - 클라우드의 로딩 및 인덱싱 프로그램은 보고서, 계산서 등에서 메타데이터를 자동으로 추출하고 효율적인 검색을 위해 관계형 데이터베이스에서 색인 필드를 덧붙입니다.
- c. 효율적인 스토리지 사용
  - 효율적인 스토리지 활용을 위해 아카이브 데이터는 압축합니다.
- d. 문서 기한이 있는 아카이브
  - 스토리지 사용을 보다 더 최적화하기 위해, 보고서/계산서 등의 유형에 따라 아카이브된 데이터가 자동으로 만기되도록 비즈니스 정책을 정의할 수 있습니다.
- e. XML 표준을 준수하여 금융 거래 아카이브.
- f. 아카이브된 계산서, 보고서 등에 대한 웹 및 모바일 액세스.
- g. 문서 내에 포함된 여하한 텍스트로 저장된 문서를 찾을 수 있도록 전문 검색(Full Text Search)을 사용할 수 있습니다.
- h. 보류(Holds)를 사용가능하게하여 문서 기한을 해제할 수 있습니다.
- i. 지정된 내부 사용자에게 정기적으로 보고서 배포
- j. 재해 복구 지원 용도로 보조적 장소에 프로덕션 데이터 복제
- k. 보안 가상 프라이빗 인프라스트럭처
- l. 최대 4TB의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)
- m. 24x7 프로덕션 환경 모니터링, 전송 및 저장 중 데이터 암호화, 바이러스 스캐닝, 침입 감지/침투 테스트 서비스, 소프트웨어 패치 및 소프트웨어 업그레이드(별도로 견적된 사용자 정의 구성 또는 extensions에 필요한 활동 또는 데이터 마이그레이션 서비스).
- n. Active Directory 통합
 

포함 옵션: (Microsoft Active Directory 또는 IBM Tivoli Directory Server)

  - 사내 구축형 고객 LDAP에 다시 복제하는 IBM SaaS LDAP Server 인증
    - 고객 도메인의 IBM SaaS에서 (읽기 전용) 도메인 제어기 제공.
    - 고객은 클라우드 환경에 대한 전체 최종 사용자 액세스를 관리(그룹, ID, 액세스).
    - 고객에 대한 전체 관리 권한
  - 고객이 사용자를 관리하는 IBM SaaS LDAP 서버(고객 도메인에 없음) 인증.
  - 인증용 사내 구축형 고객 도메인 제어기에 대한 지정.
    - 발생 가능한 성능 영향
    - 세션 주기에 대한 인증

별도로 견적된 기타 구성(예: LDAP 파일 디렉토리에서 IBM SaaS 로의 LDAP 파일 디렉토리에 대한 수동 또는 스크립트 인용, SAML, MS Federation Services 등을 포함한 연합 옵션).

사용자 정의 솔루션 구현, 구성 및 통합 서비스는 작업명세서에 의거해서 추가 요금을 지불하여 사용할 수 있습니다.

## 2. 필수 권한

고객은 아래에 정의된 바와 같이 기본 서비스 오퍼링에 대한 등록을 구입해야 합니다. 각 기본 오퍼링은 아래 설명된 대로 지정된 기간에 일정 용량의 데이터와 사용자 작업을 처리하는 수용능력을 제공합니다. 수용능력 설명은 고객이 의도한 워크로드에 적합한 구성을 선택하는 것을 돕는 가이드라인을 제시할 목적을 갖고 있으며, 실제 결과는 사용 방법에 따라 다를 수 있습니다.

### 2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 25GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 450GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 30,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 15GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Bronze 구성에서는 12 시간의 기간에 30,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 250GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Bronze 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

### 2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 50GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 900GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 30GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Silver 구성에서는 12 시간의 기간에 60,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 500GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Silver 구성은 1TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

### 2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 인스턴스는 12 시간의 기간에 최대 100GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 1800GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 60GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.

- d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Gold 구성에서는 12 시간의 기간에 120,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 1TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Gold 구성은 3TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

## 2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. PDF 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 250GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- b. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화: 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 최대 4.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- c. PDF 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 150GB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- d. AFP 및/또는 Line Data 문서 로딩 및 색인화(동시 문서 검색 포함): 고객이 클라우드상 지정된 스테이징 영역에 문서를 제출하고 나면 Platinum 구성에서는 12 시간의 기간에 300,000 회의 동시 문서 검색작업과 함께 최대 2.5TB 데이터에 대한 로딩 및 색인화를 제공합니다.
- e. Platinum 구성은 5TB의 스토리지를 제공합니다. 추가적인 TB 스토리지를 별도로 구입할 수 있습니다.

## 3. 선택적 권한

### 3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

선택한 구성에 포함된 TB 스토리지를 초과한 경우 고객은 권한을 추가로 구입해야 합니다.

### 3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

고객은 언제든지 On Demand 설정을 위해 보고서/계산서 또는 애플리케이션 정의를 추가로 구입할 수 있습니다. 각 요청 권한은 최대 10 개의 보고서/계산서 또는 애플리케이션 결과물 정의 설정을 제공합니다.

### 3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0

고객은 테스트 및 개발 용도로 별도의 인스턴스를 구입할 수 있습니다. 개발 환경은 프로덕션 용도로는 사용될 수 없습니다.

- a. 비프로덕션 환경 구성의 크기는 Bronze 구성과 동일합니다.
- b. 개발 환경에서는 고가용성 또는 재해 복구 기능을 제공하지 않습니다.

### 3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

고객은 선택한 가상 프라이빗 환경을 싱글 테넌트 개인용 인프라스트럭처로 업그레이드할 수 있습니다. 최대 20TB의 아웃바운드 대역폭(별도로 견적된 높은 대역폭)이 포함됩니다.

## 4. 데이터 분류

이 솔루션의 데이터 분류 기본 방법은 데이터를 클라이언트별로 분류하는 것입니다. IBM은, 고객이 의도한 워크로드에 대해 요청한 경우 다른 규제 요건에 대응하기 위하여 고객과 협력하며 이는 솔루션 아키텍처와 서비스 요금에 영향을 줄 수 있습니다. FIPS 1402 레벨 1 준수 전체 디스크 암호화를 사용하여 모든 데이터를 보호합니다.

## 5. 비즈니스 연속성

IBM SaaS는 아래 정의된 비즈니스 연속성 목표를 지원하도록 구성됩니다. 비즈니스 연속성 목표는 기본 컴퓨팅 지정에서 재해가 발생한 후 합리적으로 짧은 기간 이내에 적은 데이터 손실로 조직의 중요 비즈니스 기능을 운영 가능 상태로 복구를 확실하게 하게되는 것을 돕습니다. 기본 컴퓨팅 지점의 사고가 보조 장소에 대한 오류 복구를 보장하는 것으로 판단이 되면 IBM은 아래 복구 목표를 지원하여 비즈니스 연속성 계획과 관련 활동을 실행합니다.

비즈니스 연속성 목표	
복구 지정 목표	4 시간
복구 시간 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 보조적 동급 기본 서비스(Base Service) 권한을 구입한 경우, 연속 4 시간.</li> <li>● 보조적 동급 기본 서비스 권한을 구입하지 않은 경우에는 최소 연속 24 시간.</li> </ul>

## 부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 50%를 초과할 수 없습니다.

### 2. 서비스 레벨

약정 월 동안 IBM SaaS 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
<99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 고객이 직접 사용할 수 있는 장려금을 제공합니다.

백분율로 표시된 가용성은 약정된 월의 총 시간(분)에서 약정된 월의 총 Downtime(분)을 차감한 후 이를 약정된 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다.

예: 약정 월의 총 중지 시간 440 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 440 분 = 42,760 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 약정 월 동안 가용성 98.9%에 대한 가용성 크레딧 5%
---	---------------------------------------