

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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/sladb.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 완전한 계약을 구성합니다.

1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

2. 청구 체계

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

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게 대별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS 의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- b. **동시 사용자(Concurrent User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 IBM SaaS 에 액세스하는 개인입니다. IBM SaaS 에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 상관 없이 해당 개인은 단일한 동시 사용자로 계수됩니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인스턴스(Instance)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS 의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 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)

설치 요금은 거래서류에 명시됩니다. 일시불 설치 요금은 거래서류에 명시된 요율 및 청구 기간에 따라 다음에 적용됩니다:

- 주문한 각 IBM SaaS 인스턴스
- 주문한 각 추가 테스트 환경(Test Environment)

- 주문한 각 추가 프로세스 런타임 환경(Process Runtime Environment)

3.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

3.3 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 대로 초과분에 대한 요금이 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 IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 사용등록 기간(Subscription Period) 동안 이메일 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.

이용 가능 시간, 이메일 주소, 온라인 문제점 보고 시스템 및 기타 기술 지원 교신 방법과 절차에 대한 자세한 정보는 IBM SaaS에 관한 문서와 IBM Software Support Handbook에 설명되어 있습니다.

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.	2 시간 이내	24x7
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없는 경우.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

6.1 Hybrid Entitlement 오퍼링

IBM SaaS 오퍼링이 "Hybrid Entitlement"로 지정되어 있는 경우, 고객은 IBM SaaS 사용 권한, 고객이 선택한 환경에서 사용하도록 본 이용 약관의 서비스 명세 조건에 명시된 IBM 프로그램을 사용할 권한 그리고 해당 프로그램에 대한 기술 지원 그리고 프로그램 업그레이드를 사용하고 액세스할 수 있는

권리를 받습니다. 고객은 IBM SaaS 에 대한 등록을 지속하는 한, 명시된 프로그램을 사용하고 기술 지원과 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

IBM SaaS Hybrid Entitlement 오퍼링의 사용에 대해 다음 조건과 제한사항이 적용됩니다.

- a. 본 프로그램에 대한 고객의 사용에 대해서는 국제 프로그램 라이선스 계약(IPLA)의 조건과 본 프로그램에 포함된 라이선스 정보에 의거해서 라이선스가 부여됩니다.
- b. 고객은 다음과 같이 IBM International Passport Advantage 계약(Z125-5831-09)의 관련 조건에 따라 Hybrid Entitlement 오퍼링에서 제공한 본 프로그램과 기술 지원 및 프로그램 업그레이드를 사용할 수 있습니다.
 - (1) 3 조 - 프로그램 및 IBM Software Subscription and Support 및
 - (2) 3.8 항 - IBM Software Subscription and Support("S&S")의 단락 3 및 4.
- c. 고객은 IBM SaaS 사용등록 종료 시 Hybrid Entitlement 오퍼링에서 제공한 모든 프로그램을 고객의 시스템에서 제거하고 모든 사본을 파기해야 합니다.
- d. Hybrid Entitlement 오퍼링을 통해 확보된 IBM SaaS 총 수량에 대한 고객의 사용은 IBM SaaS 에 대한 사용과 Hybrid Entitlement 오퍼링에서 제공한 프로그램에 대한 사용으로 구분될 수 있습니다. 고객은 어떤 주어진 시점에서도 고객의 라이선스 증서에 명시된 바에 따라 취득된 총 권한 수를 초과하여 사용할 수 없습니다. 고객이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하여 사용하는 경우 거래서류에 지정된 대로 추가 요금이 부과됩니다.

6.2 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

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

6.3 벤치마킹

고객은 (A) 벤치마크 테스트에 사용한 일체의 방법론(하드웨어 및 소프트웨어 설정, 설치 절차 및 구성 파일 등)을 공개적으로 공표하고 (B) IBM 또는 IBM 제품을 제공하는 제 3 자(이하 "제 3 자")로부터 구할 수 있는 적용 가능한 IBM SaaS 의 최신 업데이트, 패치 및 수정판을 사용하는 명시된 운영 환경에서 IBM SaaS 를 실행하여 벤치마크 테스트를 수행하고 (C) 본 IBM SaaS 의 문서 및 본 IBM SaaS 의 IBM 지원 웹 사이트에서 제공하는 모든 성능 조정 및 "Best Practices" 지침을 따르는 경우에 한해 임의의 제 3 자에게 본 IBM SaaS 또는 그 하위 구성요소의 벤치마크 테스트 결과를 공개할 수 있습니다. 고객이 IBM SaaS 에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표하는 경우에는 고객과 IBM 또는 제 3 자 간의 어떠한 계약에도 불구하고, IBM 또는 제 3 자가 위에서 언급한 (A), (B), (C)의 요구사항에 따라 고객의 제품을 테스트하는 경우에 한해 IBM 및 제 3 자는 고객의 제품에 대한 벤치마크 테스트 결과를 공표할 수 있습니다.

6.4 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 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 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원 및 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.5 액셀러레이터(Accelerators) 및 샘플 자료(Sample Materials)

IBM SaaS 에는 소스 코드 양식의 일부 구성요소("소스 구성요소"(Source Components))와 샘플 자료에 해당하는 기타 자료가 포함될 수 있습니다. 고객은 내부적인 용도로만 소스 구성요소와 샘플 자료를 복사하고 수정할 수 있습니다. 단, 고객은 소스 구성요소나 샘플 자료에 포함된 저작권 정보나 표시는

변경하거나 삭제할 수 없습니다. IBM 은 소유권, 타인의 권리 침해 또는 비간섭에 대한 보증, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증 및 조건을 포함하여 명시적이거나 묵시적인 일체의 보증 없이, 소스 구성요소와 샘플 자료를 지원 서비스가 제공되지 않는 "현상태대로" 제공합니다.

6.6 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 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 BPM Hybrid Entitlement 개요 및 기능

Hybrid Entitlement 오퍼링은 비즈니스 프로세스의 관리와 가시성에 필요한 비즈니스 프로세스 관리 플랫폼을 제공합니다. 본 프로그램에는 프로세스 디자인, 실행, 모니터링 및 최적화 기능이 포함되어 있습니다. 고객은 IBM 매니지드 클라우드 환경에서 해당 기능에 액세스하거나 고객이 선택한 환경에서 IBM Business Process Manager(IBM BPM)를 다운로드하고 설치할 수 있습니다.

고객은 다음 기능에 대한 액세스 권한을 얻기 위해서 다수의 승인된 사용자(Authorized User) 또는 동시 사용자(Concurrent User) 중 하나를 구입해야 합니다.

1.1 운영 환경

IBM SaaS의 단일 인스턴스에는 다음 특징이 있는 전용 개발 환경, 테스트 환경 및 프로세스 런타임 환경이 포함됩니다.

- 개발 환경 – 하나 이상의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Center Advanced 환경입니다. 개발 환경의 용량은 기본 디자이너 도구 저자 수와 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 추가 저자 수를 합산하여 구성됩니다.
- 테스트 환경 – 하나의 클러스터 멤버가 있는 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 테스트 환경의 용량은 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.
- 프로세스 런타임 환경 – 둘 이상의 클러스터 멤버와 고가용 데이터베이스 클러스터가 있는 고가용 가상 Process Server Advanced 환경입니다. 프로덕션 준비 환경을 제공합니다. 프로세스 런타임 환경의 용량은 IBM SaaS 인스턴스에서 구입한 승인된 사용자 또는 동시 사용자의 수에 따라 구성됩니다.

고객이 선택한 장소에서 사용되는 경우의 환경:

- 개발 환경 – 기본 디자이너 도구 저자와 구입한 추가 저자를 합산한 수만 지원하도록 Process Center Advanced 환경에 대한 권한이 부여됩니다.
- 테스트 환경 – 구입한 승인된 사용자(Authorized User) 또는 동시 사용자(Concurrent User) 수만 지원하도록 Process Server Advanced 비프로덕션 환경에 대한 권한이 부여됩니다.
- 프로세스 런타임 환경 – 구입한 승인된 사용자(Authorized User) 또는 동시 사용자(Concurrent User) 수를 지원하도록 고가용성 Process Server Advanced 환경에 대한 권한이 부여됩니다.

1.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

IBM SaaS에 포함된 인에이블링 소프트웨어는 다음과 같습니다.

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 디자이너 도구 액세스

고객은 인에이블링 소프트웨어 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer에 액세스 및 다운로드하여 프로세스 애플리케이션을 개발할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 고객 데스크탑 시스템에서 실행되며 IBM SaaS에 원격으로 연결합니다.

1.4 디자이너 도구 사용자 제한사항

IBM SaaS를 통해 최대 5명의 IBM SaaS 사용자가 IBM Process Designer 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

1.5 클라우드 기반 피쳐

1.5.1 가상사설망(VPN)

IBM SaaS 에는 IBM SaaS 에서 고객의 네트워크에 있는 시스템을 포함한 IBM SaaS 외부 시스템으로의 보안 및 암호화 액세스를 위한 선택적 단일 소프트웨어 기반 VPN 연결이 포함됩니다. VPN 에 대한 정보는 서면 요청에 따라 제공됩니다. 요청서는 SupportBPMonCloud@us.ibm.com 으로 전송해야 합니다.

1.5.2 계정 관리자

IBM SaaS 는 클라우드 운영 환경에 액세스하는 계정 관리자 사용자 로그인과 비밀번호를 고객에게 제공합니다. 계정 관리자는 운영 환경에 대한 IBM SaaS 사용자의 액세스를 관리하고 IBM SaaS 사용자 역할을 지정하고 삭제할 수 있습니다. 계정 관리자는 관리자 권한이 부여된 IBM SaaS 사용자를 추가로 지정할 수 있습니다.

1.5.3 IBM SaaS 홈페이지

IBM SaaS 사용자는 IBM SaaS 홈페이지를 통해서 해당 사용자 역할에 정의된 IBM SaaS 운영 환경 기능에 액세스할 수 있습니다.

1.5.4 사용자 관리 페이지

계정 관리자는 사용자 관리 페이지에서 신규 사용자를 생성 및 삭제하고 역할을 지정할 수 있습니다. IBM SaaS 사용자는 사용자 관리 페이지에 액세스하여 개인 사용자 정보를 관리합니다. IBM SaaS 사용자에게는 특정 역할이 정의된 IBM SaaS 기능에 액세스할 수 있는 하나 또는 하나 이상의 역할이 지정될 수 있습니다.

1.5.5 이메일 알림

IBM SaaS 에는 IBM SaaS 액세스, 역할 지정 및 비밀번호 변경사항을 IBM SaaS 사용자에게 통지하는 알림 기능이 포함됩니다. 알림 기능을 통해 IBM SaaS 상태 및 일정 변경도 관리자에게 통지합니다.

1.5.6 매일 자동 온라인 백업

IBM SaaS 는 필요에 따라 IBM SaaS 의 자동 복구를 위한 매일 백업을 실행합니다. 백업은 암호화되어 동일한 글로벌 지역의 다른 데이터 센터에 저장됩니다.

1.5.7 자동 모니터링 및 복구

IBM SaaS 는 서비스가 무응답 상태이거나 연결 불가능한 경우 서비스의 가용성을 모니터링하고 복구를 실행합니다.

1.6 IBM SaaS 옵션 기능

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

IBM SaaS 는 개발(Development) 환경, IBM Process Designer 인에이블링 소프트웨어 및/또는 IBM Integration Designer 인에이블링 소프트웨어에 액세스하기 위한 추가 IBM SaaS 사용자에게 대한 구입 옵션을 제공합니다. 추가 저자는 클라우드에서 개발 환경에 액세스하거나 고객이 선택한 장소에서 설정을 수행하는 작업만 허용됩니다.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

Test Environment 에 대한 권한은 IBM SaaS 에 포함된 환경 외에 하나의 추가 테스트 환경을 고객에게 제공합니다. Test Environment 사용자는 클라우드를 통해서나 고객이 선택한 장소에서 비프로덕션 환경 설정으로 설치된 경우를 통해서, 이러한 추가 테스트 환경에 액세스하는 것만 허용됩니다.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

Process Runtime Environment 에 대한 권한은 IBM SaaS 에 포함된 환경에서 하나의 추가 런타임 환경을 고객에게 제공합니다. 구입한 프로세스 런타임 사용자는 클라우드를 통해서나 고객이 선택한 장소에서 설치된 경우를 통해서, 추가 런타임 환경에 액세스하는 것만 허용됩니다.

부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM SaaS의 클라우드 기반 부분에 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. 약정된 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)을 초과할 수 없습니다.

번들 IBM SaaS(단일 통합 가격의 단일 오퍼링으로 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS 오퍼링)의 보상은 번들 IBM SaaS에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 사용등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 주어진 시점에 번들 중 하나의 개별 IBM SaaS와 관련된 클레임만을 제출할 수 있습니다.

2. 서비스 레벨

약정 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
< 99.93%	5%
< 99.50%	10%
< 99.0%	50%
< 95.00%	75%
< 90.00%	100%

* 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: 약정된 월의 총 Downtime 50분

약정 월 30일 동안 총 43,200분 - Downtime 60분 = 43,140분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200분	= 약정된 월 동안 가용성 99.86%에 대한 가용성 크레딧 5%
--	--------------------------------------

