

IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud

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 Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced 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. 허가된 사용자는 IBM SaaS 에 대한 액세스 권한이 부여된 고유한 개인입니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서에 명시된 측정 기간 동안 어떠한 수단과 방법으로도(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS 오퍼링에 액세스하는 개별적인 허가된 사용자에 대한 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 허가된 사용자를 위한 권한은 해당 허가된 사용자에게만 부여되며, 다른 사람과 공유할 수 없고, 허가된 사용자 권한을 다른 사람에게 영구 양도하는 경우를 제외하고는 재양도할 수 없습니다.
- 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 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

4. IBM SaaS 등록(Subscription) 기간 갱신 옵션

IBM SaaS 의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 IBM SaaS 에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS 가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

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

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90 일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS 는 월단위로 계속 사용 가능할 수 있습니다. 그러한 90 일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS 가 계속 제공됩니다.

5. 기술 지원

IBM SaaS 에 대한 기술 지원은 IBM 이 귀하에게 IBM SaaS 에 대한 액세스를 허용한다고 통지한 후 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원의 일부로 IBM 이 제공하는 개선사항, 업데이트 및 기타 자료는 IBM SaaS 의 일부로 간주되며 본 이용 약관이 적용됩니다. 기술 지원은 IBM SaaS 에 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 Software as a Service Support Handbook 에 설명되어 있습니다.

다음 심각도에 따라 IBM SaaS 의 지원 티켓을 추적합니다.

심각도(Severity)	심각도 정의
1	<p>심각한 업무 영향/서비스 다운 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 프로덕션 환경에서 제품을 사용할 수 없거나 제품을 사용하여 적절하게 업무를 계속할 수 없는 경우 ● 제품 보안이 손상된 경우 ● 데이터 손상이 발생한 경우. ● 공급자와 구매자가 입찰을 접수할 수 없는 경우(UI 및 반입을 통해). ● 사용자가 계약서 작성, 계약서 조항 사용, 계약서 승인 및 계약서 이행을 수행할 수 없는 경우.
2	<p>상당한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 중요 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우. ● 작동이 생산성에 심각한 악영향을 미치는 경우. ● 사용자가 이벤트 초대를 수신하지 못하는 경우. ● 계약 승인 워크플로우 및 규칙 기능이 오작동하는 경우. ● 주문서가 번더에 제대로 전송되지 않는 경우.
3	<p>사소한 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 대체 솔루션을 사용할 수 있지만 제품 구성요소가 제대로 작동하지 않는 경우. ● 비핵심 기능을 사용할 수 없고 대체 솔루션이 없는 경우. ● 이벤트에서 항목에 문서를 첨부할 수 없는 경우. ● 알림 템플릿 형식화가 올바르지 않은 경우. ● 비중요 소프트웨어 기능이 예상치 못한 결과를 생성하는 경우.
4	<p>최소 업무 영향 문제는 다음을 포함합니다:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 제품 정보 요청 ● 제품 문서 설명 ● 이벤트 반출 방법 ● 보고 작업 일정 관리 방법

6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조항

6.1 제 3 자 사이트 및 제 3 자 서비스

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 오퍼링에 링크되거나 액세스가 가능하게 된 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우 고객과 IBM 사용자는 그러한 콘텐츠 전송에 필요한 동의를 IBM 에 제공하며 단, 이러한 상호 작동은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행됩니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다.

6.2 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/>.

6.3 데이터

6.3.1 수집

고객은 IBM이 IBM SaaS의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정할 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 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

6.3.2 처리

EU 회원국, 아이슬란드, 리히텐슈타인, 노르웨이 및 스위스에서 수행되는 거래에는 다음 조항이 적용됩니다.

고객은 IBM이 개인 정보를 포함한 콘텐츠를 호주, 벨라루스, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 아일랜드, 네델란드, 영국 및 미국으로 전송하여 처리할 수 있다는 데 동의합니다. 고객은 IBM이 IBM SaaS 제공에 필요하다고 판단하는 경우에 통지를 제공하여 이러한 국가 지역 목록을 변경할 수 있다는 데 동의합니다.

IBM의 US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks가 유럽 경제 지역(EEA) 또는 스위스 개인 정보 전송 시에 적용되지 않는 경우, 양 당사자 또는 관련 계열사는 EC Decision 2010/87/EU(선택 조항 제외)에 준하여 수정되지 않은 별도의 표준 EU 모델 조항(Model Clause) 계약을 해당 역할에 맞게 체결할 수 있습니다. 이러한 계약으로 인해 발생한 모든 분쟁이나 책임은 해당 계약이 계열사 간에 체결된 경우라도 본 계약의 조항에 의거해서 양 당사자 간에 발생한 분쟁이나 책임과 마찬가지로 양 당사자에 의해 처리됩니다.

6.4 파생 혜택 사업장

해당하는 경우, 세금은 IBM SaaS의 혜택이 제공되는 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.

6.5 IBM SaaS 콘텐츠

프로덕션 인스턴스에 대한 백업이 매일 수행되며 비프로덕션 인스턴스에 대한 백업은 매주 수행됩니다. IBM은 프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 90일 기간 동안 그리고 비프로덕션 인스턴스에 대해서는 최대 7일 동안 고객 데이터의 백업 사본을 보관합니다. 백업은 IBM SaaS 복원을 위한 기타 작업 및 재해 복구의 목적으로만 IBM에 의해 유지 관리되며 고객이 IBM SaaS에서 삭제한 데이터를 복구하는 용도를 위한 것이 아닙니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 IBM SaaS 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM은 삭제된 데이터를 복구할 수 없고 복구해야 할 책임도 없다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

IBM SaaS를 해지하기 전에 고객은 제공된 IBM SaaS의 보고 또는 반출 기능을 사용하여 데이터를 추출할 수 있습니다. 사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 작업명세서(SOW)에 의거하여 제공될 수 있습니다. IBM SaaS 해지 후 30일 이내에 고객의 요청을 수신한 경우 IBM은 기본 애플리케이션 형식의 고객 콘텐츠의 전자적 사본을 파기하거나 고객에게 반환합니다. 콘텐츠 파기 확인서나 콘텐츠 사본 요청서는 기술 지원 팀에 문의하여 요청할 수 있습니다.

6.6 다운타임

IBM SaaS의 예정된 유지보수 다운타임 시기에 대해서는 IBM Software as a Service Support Handbook에 설명되어 있습니다. 기술 지원을 통해 고객에게 통지함으로써 사전에 다운타임을 추가로 스케줄링할 수 있습니다. 다운타임 동안 IBM SaaS는 계획된 유지보수 유형에 따라 이용이 가능하거나 불가능할 수 있습니다. 해당 창의 다운타임은 SLA 크레딧 계산에 포함되지 않습니다. IBM은 예정하지 않은 다운타임을 긴급 상황에서 실행할 수 있는 권리를 보유합니다.

6.7 추가 서비스

6.7.1 애플리케이션 업그레이드

IBM은 스케줄링 가능성에 따라, 상호 합의된 시간에 프로덕션 또는 비프로덕션 환경에서 소프트웨어 업그레이드를 설치하고 구성합니다.

IBM은 IBM SaaS의 일부로 제공된 해당 IBM 프로그램 버전에 대한 지원이 종료되기 12개월 전에 통지를 제공합니다. IBM은 지원 종료일 이전에 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 각 IBM SaaS 인스턴스를 마이그레이션하기 위해 고객과 협력합니다. 마이그레이션 비용은 고객이 부담합니다. IBM 또는 IBM 하도급자로 인해 시간이 지연된 경우를 제외하고, 지원되는 IBM 프로그램 버전으로 마이그레이션을 통지 기간 내에 완료하지 못한 경우, IBM은 고객에게 30일의 서면 통지를 제공한 후 본 계약을 해지할 수 있습니다.

6.7.2 데이터베이스 새로 고치기

IBM은 구입한 각 비프로덕션 시스템에 대해 분기당 한 번씩 프로덕션 데이터베이스 콘텐츠를 고객의 비프로덕션 환경에 복제합니다. 리프레시 서비스는 스케줄링 가능성에 따라 상호 합의된 시간에 수행합니다.

6.8 고객이 제공한 인증서

고객의 고유한 인터넷 URL(uniform resource locator)을 사용할 것을 고객이 구체적으로 요청하지 않는 한, IBM SaaS는 IBM이 제공한 인터넷 URL을 사용하도록 구성됩니다. 고객이 고유한 인터넷 URL을 IBM SaaS에서 사용하는 경우 URL 및 필수 인증서의 갱신에 대한 모든 책임, 유지보수 및 비용은 고객이 부담합니다. 고객은 고객의 IBM SaaS 프로비저닝을 완료하기 전에 필수 인증과 설정 정보를 IBM에 제공해야 합니다.

6.9 재해 복구

고객이 현재 지원되는 IBM SaaS 버전에서 실행 중인 경우에 한해서, IBM의 통제 범위를 벗어난 자연 재해로 인해 중대한 시스템 중단이 발생한 경우 고객의 비프로덕션 인스턴스 또는 연결 중 하나에 고객의 프로덕션 데이터를 복원하여 재해 복구를 수행하며 재해 복구는 고객이 각 연관 IBM 프로그램에 대해 최소 하나의 비프로덕션 인스턴스를 구입한 경우에만 사용이 가능합니다. 재해 복구는 프로덕션 인스턴스 및 연결에 대해서만 제공됩니다. IBM은 프로덕션 인스턴스 및 연결에서 72시간의 복구 시간 목표(RTO)와 24시간의 복구 지정 목표(RPO)에 따라 IBM SaaS를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울여 재해 복구를 수행합니다.

6.10 누적적 권한 요구사항

고객은 IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud 및 IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud의 IBM SaaS 사용자를 포괄할 수 있는 충분한 허가된 사용자(Authorized User) 권한과 인스턴스 권한을 모두 취득해야 합니다.

6.11 비필수 권한

관리 사용자(Administrative User)는 IBM SaaS 오퍼링에 포함되어 있습니다. 고객은 IBM SaaS의 관리 사용자에 대한 허가된 사용자 권한을 취득할 필요가 없습니다.

관리 사용자는 지출 역할/그룹의 애플리케이션 및 데이터 권한을 설정하고 애플리케이션 특성을 수정하고 차원, 측정 및 속성을 구성하고 Strategic Supply Management Platform 내외부 사용자, 조직, 데이터 소스, 그룹, 역할, 워크플로우, 카테고리 및 마스터 공급자 레코드를 구성할 수 있습니다.

부록 A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

IBM SaaS 오퍼링은 다음 기능을 지원합니다.

- 차원 탐색기(Dimension Explorer) – 사용자가 다중 차원의 구성 가능한 보기 형식으로 히스토리 지출 프로파일을 볼 수 있도록 합니다. 또한 사용자가 필터를 적용하고 책갈피를 작성할 수 있도록 하고, 최대 트랜잭션 레벨까지 상세한 지출 가시성을 제공합니다. 사용자는 오프라인 분석을 위해 차원 데이터를 보고 내보낼 수도 있습니다.
- 최상위 보고서(Top Reports) – 사용자에게 애플리케이션에서 작성된 보고서를 최상위 보고서로 태그 지정하는 기능을 제공합니다. 책갈피 및 대시보드도 다른 보고서와 함께 최상위 보고서로 태그 지정이 가능합니다.
- 관리(Administration) – 관리자가 사용자 역할, 관련 권한, 데이터 가시성 및 특성을 관리할 수 있도록 합니다. 또한 관리자는 사용자의 전체 사용량 보고서를 통해 애플리케이션 사용량을 추적할 수 있습니다.
- 대시보드(Dashboard) – 사용자가 애플리케이션에 빌드된 다양한 보고 구성요소를 사용하여 여러 패널로 구성된 대시보드를 보고 빌드하고 구성할 수 있도록 합니다. 또한, 사용자가 대시보드 콘텐츠를 공유하고 내보낼 수 있도록 합니다.
- 도표(Tabulation) – 사용자가 최대 3 행 x 3 열 차원의 도표 보고서를 작성하고 보고 내보낼 수 있도록 합니다. 또한 사용자는 최대 5 차원의 중첩된 피벗 테이블을 작성할 수 있습니다. 사용자는 도표 보고서를 excel 에 내보내고 및/또는 Emptoris Spend Analysis On Cloud 오퍼링의 다른 사용자와 이를 공유할 수 있습니다.
- 분석(Analytics) – 사용자가 기본 조회 기반 보고서를 작성할 수 있도록 합니다. 사용자는 보고서를 excel 에 내보내거나 IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud 오퍼링의 다른 사용자와 이를 공유할 수 있습니다.
- 피드백(Feedback) – 사용자가 차원 계층 구조나 지출 배분의 변경사항을 제안하여 지출 분류를 갱신한 후 피드백을 캡처할 수 있도록 합니다.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

IBM SaaS 오퍼링은 다음 기능을 지원합니다.

- 차원 탐색기(Dimension Explorer) – 사용자가 다중 차원의 구성 가능한 보기 형식으로 히스토리 지출 프로파일을 볼 수 있도록 합니다. 또한 사용자가 필터를 적용하고 책갈피를 작성할 수 있도록 하고, 최대 트랜잭션 레벨까지 상세한 지출 가시성을 제공합니다. 사용자는 오프라인 분석을 위해 차원 데이터를 보고 내보낼 수도 있습니다.
- 최상위 보고서(Top Reports) – 사용자에게 애플리케이션에서 작성된 보고서를 최상위 보고서로 태그 지정하는 기능을 제공합니다. 책갈피 및 대시보드도 다른 보고서와 함께 최상위 보고서로 태그 지정이 가능합니다.
- 관리(Administration) – 관리자가 사용자 역할, 관련 권한, 데이터 가시성 및 특성을 관리할 수 있도록 합니다. 또한 관리자는 사용자의 전체 사용량 보고서를 통해 애플리케이션 사용량을 추적할 수 있습니다.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

이 IBM SaaS 옵션은 IBM Spend Analysis on Cloud 오퍼링에 다음 기능을 추가합니다.

- 대시보드(Dashboard) – 사용자가 애플리케이션에 빌드된 다양한 보고 구성요소를 사용하여 여러 패널로 구성된 대시보드를 보고 빌드하고 구성할 수 있도록 합니다. 또한, 사용자가 대시보드 콘텐츠를 공유하고 내보낼 수 있도록 합니다.

- 도표(Tabulation) – 사용자가 최대 3 행 x 3 열 차원의 도표 보고서를 작성하고 보고 내보낼 수 있도록 합니다. 또한 사용자는 최대 5 차원의 중첩된 피벗 테이블을 작성할 수 있습니다. 사용자는 도표 보고서를 excel 에 내보내고 및/또는 Emptoris Spend Analysis On Cloud 오퍼링의 다른 사용자와 이를 공유할 수 있습니다.
- 분석(Analytics) – 사용자가 기본 조회 기반 보고서를 작성할 수 있도록 합니다. 사용자는 보고서를 excel 에 내보내거나 IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud 오퍼링의 다른 사용자와 이를 공유할 수 있습니다.
- 피드백(Feedback) – 사용자가 차원 계층 구조나 지출 배분의 변경사항을 제안하여 지출 분류를 갱신한 후 피드백을 캡처할 수 있도록 합니다.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

고객은 저장소를 액세스하고 검색하며 보고서를 확인하고 월별 로그인이 12 회로 제한된 승인자(approver) 또는 라우터(router)로 피드백 워크플로우에 참여합니다.

5. IBM Emptoris Spend Analysis Non-Production Environment

이 IBM SaaS 는 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 통해 내부적으로 사용되는 IBM SaaS 의 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 클라이언트의 비프로덕션 활동의 일부로 사용될 수 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.

고객의 등록 기간 시작 당시 또는 등록 기간 갱신 당시의 유효한 SLA 버전이 적용됩니다. 고객은 본 SLA가 보증을 구성하지 않는다고 인정합니다.

1. 용어 정의

- a. **가용성 크레딧** – 유효한 클레임에 대해 IBM이 제공하는 배상을 의미합니다. 가용성 크레딧은 IBM SaaS 등록료를 청구하는 추후 청구서에 대한 크레딧 또는 할인의 형식으로 적용됩니다.
- b. **클레임** – 계약 월 동안 SLA가 충족되지 못하였다고 고객이 IBM에 제출하는 배상 청구를 의미합니다.
- c. **계약 월** – 해당 월 1일 12:00 AM(미 동부시)부터 해당 월 말일 11:59 PM(미 동부시)까지 IBM SaaS 기간 동안의 각 월을 의미합니다.
- d. **중지 시간** – IBM SaaS에 대한 프로덕션 시스템 처리가 중지되고 고객의 사용자가 사용 권한이 있는 IBM SaaS의 모든 부분을 이용할 수 없는 기간을 의미합니다. 중지 시간에는 다음으로 인해 IBM SaaS를 사용할 수 없는 기간은 포함되지 않습니다.
 - 스케줄되거나 통지된 유지보수 목적의 가동 중단
 - IBM의 통제권을 벗어난 이벤트 또는 원인(예: 자연 재해, 인터넷 중단, 긴급 유지보수 등);
 - 고객 또는 제 3자의 애플리케이션, 설비 또는 데이터와 관련한 문제
 - 고객이 필수 시스템 구성 및 IBM SaaS 액세스를 위한 지원 플랫폼을 이용하지 않은 경우 또는
 - 고객이나 고객을 대신한 제 3자가 IBM에 제공한 설계, 명세 또는 지침을 IBM이 따른 경우
- e. **이벤트** – 결과적으로 SLA에 부합되지 못하게 된 특정 상황 또는 함께 발생한 여러 상황을 의미합니다.

2. 가용성 크레딧

- a. 클레임을 제출하기 위해서는 IBM SaaS 사용에 영향을 준 이벤트를 고객이 처음으로 인식한 24시간 이내에 각 이벤트의 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 기록해야 합니다. 고객은 이벤트에 대한 필요한 정보를 모두 제공하고 이벤트의 진단과 해결을 위해 합리적인 범위 내에서 IBM에 협력해야 합니다.
- b. 고객은 가용성 크레딧에 대한 클레임이 발생한 계약 월의 말일로부터 3영업일이 지나기 이전에 해당 클레임을 제출해야 합니다.
- c. 가용성 크레딧은 고객이 최초로 중지 시간에 의한 영향을 받았다고 고객이 보고한 시점부터 측정된 중지 시간의 기간을 기준으로 합니다. 유효한 각 클레임의 경우, IBM은 아래 표와 같이 각 계약 월 동안 달성한 SLA에 따라 적용 가능한 최대의 가용성 크레딧을 적용합니다. IBM은 동일한 계약 월에서 동일한 이벤트에 대해 복수의 가용성 크레딧을 제공하지 않습니다.
- d. 번들 서비스(단일 통합 가격의 함께 패키징되고 판매되는 개별 IBM SaaS)의 가용성 크레딧은 번들 서비스에 대하여 월별로 통합된 단일 가격을 기준으로 산출되며 각 개별 IBM SaaS의 월별 등록료를 기준으로 하지 않습니다. 고객은 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.
- e. 고객이 IBM SaaS 및 SLA 협약을 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(Relationship Suggested Value Price, RSVP)를 기반으로 제공됩니다.

- f. 어떠한 경우에도 계약 월에 적용되는 가용성 크레딧의 총 금액은 고객이 IBM 에 IBM SaaS 대가로 지불한 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과하지 않습니다.

3. 서비스 레벨

계약 월 동안의 IBM SaaS 가용성은 다음과 같습니다.

계약 월 동안 가용성	가용성 크레딧 (클레임 대상이 되는 계약 월의 월 등록(Subscription) 사용료의 %)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10%

백분율로 표시된 가용성은 (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 산출합니다.

예: 계약 월의 총 중지 시간 500 분

계약 월 30 일 동안 총 43,200 분 - 중지 시간 500 분 = 42,700 분 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 총 43,200 분	= 계약 월 동안 달성한 서비스 레벨 98.8%에 대해 가용성 크레딧 2%
---	--

4. 제외

본 SLA 는 IBM 고객에만 해당합니다. 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 고객의 사용자, 게스트, 참여자 및 초청객이 제기한 클레임.