

## IBM Cloud Application Performance Management

본 서비스 명세서는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스(Cloud Service)에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 계약 당사자, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Cloud Application Performance Management(APM)는 클라우드, 온프레미스 및 하이브리드 애플리케이션과 IT 인프라스트럭처를 지능적으로 모니터링하고 분석하고 관리하도록 설계됩니다. 이는 사용자 경험을 모니터링하고 가동 중단을 사전에 방지하여 사용자의 만족도를 유지하도록 문제의 근본 원인을 신속하게 파악함으로써 애플리케이션 인프라스트럭처의 안정성을 개선하도록 돕습니다. 핵심 장점은 다음과 같습니다.

- 사용자의 관점에서 애플리케이션 성능의 이해 지원.
- 실제 비즈니스 거래에서 애플리케이션이 수행되는 방법 관찰.
- 병목 현상 및 성능 저하의 근본 원인 진단 지원.
- 동적 영업 경향을 관리하는 통찰력 확보.
- 시스템 환경에서 애플리케이션 구성요소 검색.

#### 1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

이 클라우드 서비스는 애플리케이션 자원 모니터링을 제공하여 애플리케이션에서 인지한 인프라(application-aware infrastructure) 관련 문제점을 사용자에게 경보로 알리고 빠르고 효율적으로 문제점을 해결하도록 지원합니다.

IBM Cloud Application Performance Management, Base 에는 다음 기능이 있습니다.

- IBM Application Performance Management UI(APM UI)를 사용하여 사용자는 애플리케이션의 상태를 확인하고 해당 애플리케이션과 연관된 구성요소에 대한 핵심성과지표(KPI) 및 관련 이벤트 등의 세부사항을 조회하기 위해 드릴 다운할 수 있습니다.
- 수정하거나 제거할 수 있는 애플리케이션 구조를 자동으로 감지하고 정의합니다.
- 매뉴얼 개입을 최소화하여 에이전트를 자동으로 설치하고 구성합니다.
- 사용자가 구성요소 간에 세분된 응답 시간을 통해 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.
- 사용자가 모니터링하는 모든 자원의 핵심 상태 메트릭(key health metrics)을 확인할 수 있도록 합니다.
- 사용자가 문제점을 시각적으로 식별하고 경보를 수신하도록 임계값을 작성하고 수정할 수 있도록 합니다.
- IBM Cloud Application Performance Management 경보를 기반으로 한 문제점에 대해, IBM Control Desk 의 서비스 요청들을 자동 생성하도록 지원합니다.
- IBM Cloud Application Performance Management 이벤트를 IBM Tivoli Netcool OMNibus 로 통합하는 기능을 지원합니다.

#### 1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

이 클라우드 서비스는 트랜잭션 추적, 최종 사용자 경험 모니터링, 코드 레벨 진단 등의 고급 모니터링 기능을 제공합니다. 여기에는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 의 모든 기능과 다음이 포함됩니다.

- 트랜잭션 추적 기능을 통해 사용자는 모니터링되는 모든 브라우저, 웹 서버 및 애플리케이션 서버에서 애플리케이션 성능 병목 현상을 식별할 수 있습니다.

- 사용자는 구성요소 간에 세분되어 지원되는 모바일과 데스크탑 브라우저 사용자에게 보이는 응답 시간과 함께 애플리케이션의 실제 최종 사용자 경험을 식별할 수 있습니다.
- 성능을 코드 레벨로 세분하고 컨텍스트 데이터, 스택 추적 등의 핵심 진단 정보를 포함합니다.

### 1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링을 사용하면, 고객은 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 사용하거나 사내 구축 환경에 소프트웨어(예: "IBM 프로그램")를 설치할 수 있습니다. 이 권한에 포함된 IBM 프로그램은 IBM Application Performance Management, Base Private입니다.

고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 지속하는 한, IBM 프로그램을 사용하고 기술 지원과 IBM 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

### 1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링을 사용하면, 고객은 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 사용하거나 사내 구축 환경에 소프트웨어(예: "IBM 프로그램")를 설치할 수 있습니다. 이 권한에 포함된 IBM 프로그램은 IBM Application Performance Management, Advanced Private입니다.

- 고객은 클라우드 서비스에 대한 사용등록을 지속하는 한, IBM 프로그램을 사용하고 기술 지원과 IBM 프로그램 업그레이드에 액세스할 수 있습니다.

## 1.5 선택적 서비스

### 1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

### 1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링과 일부 구성요소에 대한 트랜잭션 추적 및 진단 정보를 제공합니다. 이 Extension Pack에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

### 1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 인프라스트럭처 구성요소의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

### 1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base 및 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은, 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능(add-on)이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 다음과 같이 IBM Cloud Application Performance Management, Base 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 기능을 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.
- 지표가 해당 베이스라인을 벗어나면, APM UI에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.

- 운영자가 근본 원인을 파악할 수 있도록 관련 지표에서 가져오기를 포함하여 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

### 1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 다음과 같이 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 기능을 확장합니다.

- 성능 관리 데이터를 자동 분석하여 "정상" 작동의 기준선을 정의합니다.
- 지표가 해당 베이스라인을 벗어나면, APM UI 에서 이상 항목을 제기하여 운영자에게 경보로 알립니다.
- 운영자가 근본 원인을 파악할 수 있도록 관련 지표에서 가져오기를 포함하여 이상 항목을 심도있게 검토합니다.

### 1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 클라우드 서비스는 전 세계 여러 지점에서 웹 애플리케이션의 향상된 종합 모니터링 기능을 제공함에 따라 고객이 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전 세계 여러 지리적 위치에서 매분마다 고객 애플리케이션의 가동 및 응답 시간을 모니터링합니다.
- Selenium 을 사용하여 스크립트된 브라우저 상호작용을 통해 웹 페이지 로드, API 호출 및 시뮬레이션된 사용자 플로우의 성능을 측정함으로써, 종합 테스트를 실행합니다.
- 폭포 분석을 사용하여, 끊어진 링크, 대형 이미지, 느린 검색 또는 외부 요청과 같은 이슈들에서 비롯되는 정확한 장애 단계를 식별하도록 도와줍니다.
- 브라우저 장애에 대한 자동 스크린샷과 기록 성능 통계(historical performance statistics) 시각화로 문제점을 진단합니다.

### 1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack 은 고객의 기존 IBM OMEGAMON 메인프레임 모니터링 에이전트를 활용하여 z/OS 기반 애플리케이션 구성요소의 보기를 제공합니다. 이를 통해 비즈니스에서는 애플리케이션 소유자의 관점에서 기타 모든 애플리케이션 구성요소와 함께 중요한 애플리케이션의 z/OS 구성요소에 대한 상태를 확인할 수 있습니다.

z Systems Extension Pack 은 IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, 또는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 의 추가 기능으로 제공됩니다. 또한, 이 확장팩을 사용하기 위해서는 하나(또는 그 이상)의 IBM OMEGAMON on z Systems 오퍼링에 대한 권한이 필요합니다. IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 오퍼링 또는 IBM Cloud Application Performance Management Advanced Hybrid 오퍼링에 대한 이 추가 기능(add-on) 권한은 사내 구축 환경에서 유사한 추가 기능이 없을 경우 클라우드를 통해 클라우드 서비스를 전속적으로 사용할 수 있게 허용합니다.

이 z Systems Extension Pack 으로 다음을 수행할 수 있습니다.

- IBM Cloud Application Performance Management 대시보드에서 z/OS 모니터링 메트릭 보기, 및

- z Systems 운영자 및 SME(subject matter expert)용 z/OS OMEGAMON 사용자 인터페이스와 애플리케이션 소유자 및 IT 운영용 IBM Cloud Application Performance Management 사용자 인터페이스 간의 데이터 일관성.

### 1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

### 1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 자원의 추가 모니터링과 일부 구성요소에 대한 트랜잭션 추적 및 진단 정보를 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

### 1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

이 클라우드 서비스는 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid 및 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid 에 대한 추가 기능(add-on)으로 제공됩니다. 이는 애플리케이션 인프라스트럭처 구성요소의 추가 모니터링을 제공합니다. 이 Extension Pack 에서 제공하는 전체 모니터링 목록은 제품 문서를 참조하십시오.

## 2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

고객이 데이터 관리자로서, 기술적 및 조직적 보안 조치가 처리 시 발생된 위험과 보호할 데이터의 성격에 적합하다고 판단한 경우 이 클라우드 서비스를 사용하여 개인 데이터가 포함된 콘텐츠를 처리할 수 있습니다. 고객은 이 클라우드 서비스는 민감한 개인 데이터나 추가적인 규제 요건이 적용되는 데이터를 보호하기 위한 기능을 제공하지 않는다는 점을 인지합니다. 고객은 IBM 은 콘텐츠에 포함된 데이터 유형에 대해 알 수 없으며 클라우드 서비스나 포함된 보안 조치의 적합성을 평가할 수 없다는 점을 인정합니다.

### 2.1 보안 기능 및 책임사항

클라우드 서비스는 다음 보안 기능을 구현합니다.

클라우드 서비스에서는 IBM 네트워크 외부에서 데이터가 전송되는 동안 콘텐츠를 암호화합니다. 클라우드 서비스는 데이터 전송을 대기하는 정지 기간 동안 콘텐츠를 암호화합니다.

본 클라우드 서비스는 고객이 미국에 소재하는 데이터 센터에서 클라우드 서비스를 호스팅하도록 선택하는 경우 IBM Privacy Shield 인증에 포함되어 적용되며 IBM Privacy Shield 개인정보 보호정책([http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) 참조)의 적용을 받습니다.

## 3. SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 클라우드 서비스의 가용성에 관한 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA 는 보증이 아닙니다. SLA 는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 3.1 가용성 크레딧

고객은 중대한 업무 영향이 있고 클라우드 서비스가 사용 불가능하다는 것을 처음으로 인지한 시점으로부터 24 시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 적절하게 IBM 을 지원해야 합니다.

SLA 를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 3 영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 클라우드 서비스의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간

동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 클라우드 서비스의 추후 청구서에 대한 크레디트가 됩니다. Downtime 은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 클라우드 서비스가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM 의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3 자 컨텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM 은 아래 표와 같이 각 약정된 월 동안의 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 클라우드 서비스의 연간 대금의 12 분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 3.2 서비스 레벨

약정 월 동안 클라우드 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 사용등록(Subscription) 사용료*의 %)
99.9% 미만	2%
99% 미만	5%
95% 미만	10%

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

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

### 4. 기술 지원

클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 전화, 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 문제점 보고 시스템을 통해 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook 을 제공합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

### 5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

#### 5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- 평균 관리 가상 서버(Average Managed Virtual Server)는 클라우드 서비스가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 서버는 프로세싱 유닛, 메모리 및 입/출력 기능으로 구성되고 하나 이상의 사용자나 클라이언트 디바이스에 대해 요청된 프로시저, 명령 또는 애플리케이션을 실행하는 물리적 컴퓨터입니다. 랙, 블레이드 엔클로저 또는 기타 유사한 장치를 사용하는 경우, 필수 구성요소가 포함된 분리 가능한 각 물리적 디바이스(예: 블레이드, 랙 마운트 디바이스 등)는 그 자체가 개별적인 하나의 서버로 간주됩니다. 가상 서버는 물리적 서버에 제공되는 자원을 파티션 분할하여 작성된 가상 컴퓨터 또는 파티션 분할되지 않은 물리적 서버를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 관리하는 평균 가상 서버 수를 포괄할 수 있는 충분한 평균 관리 가상 서버 권한을 취득해야 합니다.
- 백만 개 항목은 클라우드 서비스 구입 시 사용되는 측정 단위입니다. 항목은 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다. 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스에서 처리하거나 관리하거나 클라우드 서비스의 사용과 관련된 모든 항목들에 적용될 수 있는, 다음 백만 개 단위로 올림된, 충분한 권한을 확보해야 합니다.

본 클라우드 서비스의 목적상, 항목은 "데이터 포인트"로 지칭됩니다. 데이터 포인트들은 다음과 같이 계산됩니다. T 종합 모니터링 테스트를 L 위치에서 실행한 경우, M 분마다 월별 데이터 포인트 수 =  $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$ 입니다. 단순 테스트(웹 URL 및 API 에 대한 HTTP 호출)의 경우, 1 의 단순 테스트 인스턴스 = 1 의 데이터 포인트입니다. 고급 테스트(웹 페이지로드, Selenium 을

사용한 스크립트된 브라우저 사용자 플로우, 스크립트된 REST API 시퀀스)의 경우, 1의 고급 테스트 인스턴스 = 100의 데이터 포인트입니다. 고객은 단순 테스트와 고급 테스트의 조합에 대해 백만 데이터 포인트(Million Data Points) 번들을 사용할 수 있습니다.

## 5.2 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 요율에 따라 초과 사용한 그 다음 달에 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

## 6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 명시된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.

## 7. 추가 조건

### 7.1 일반조건

고객은 IBM이 매스컴이나 마케팅 통신문에서 고객을 클라우드 서비스의 가입자로 공개적으로 언급할 수 있다는 데 동의합니다.

### 7.2 인에이블링 소프트웨어(Enabling Software)

고객은 클라우드 서비스의 사용이 용이하도록 인에이블링 소프트웨어를 고객 시스템에 다운로드하여 사용해야 합니다. 고객은 클라우드 서비스의 사용과 관련해서만 인에이블링 소프트웨어를 사용할 수 있습니다. 인에이블링 소프트웨어는 "현상태대로"("AS-IS") 제공됩니다.

### 7.3 백업

백업은 프로덕션 인스턴스 용도로 매일 수행됩니다. 고객의 데이터가 계속해서 이전되어 매일 겹쳐쓰기됨에 따라(taken continuously and overwritten every day), IBM은 프로덕션 인스턴스들에 대해 최대 1일 동안의 고객 데이터의 백업 사본을 보관합니다. 고객은 개인 사용자가 데이터를 삭제하지 못하도록 클라우드 서비스 보안을 구성해야 할 책임이 있으며, 고객은 일단 데이터가 삭제되고 나면 IBM은 삭제된 데이터를 복구해야 할 책임이 없고 가능한 경우 그러한 노력에 대해 과금할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다.

### 7.4 클라우드 서비스 만기

사용자 정의 데이터 추출 서비스는 별도의 계약에 의거하여 제공될 수 있습니다.

### 7.5 재해 복구(Disaster Recovery)

자연 재해(예: 화재, 지진, 홍수 등)로 인해 중대한 시스템 중단이 초래된 경우, 재해 복구는 72시간의 복구 목표로, 고객의 프로덕션 데이터를 복원하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울임으로써 수행됩니다. 이는 보증이 아니며 SLA(service level agreement)는 제공되지 않습니다.