

## IBM Maximo Application Suite Managed Service

본 서비스 명세서는 본 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 관련 주문 서류에서는 고객의 주문에 대한 가격 책정과 추가적인 세부사항을 제공합니다.

### 1. 클라우드 서비스

IBM Maximo Application Suite Managed Service(MAS MS) 클라우드 서비스는 IBM Cloud 에서 IBM Maximo Application Suite 를 호스트하고 관리합니다.

IBM 은 IBM 소프트웨어, 인프라스트럭처(네트워크, 스토리지 및 컴퓨팅 자원)를 관리하고 애플리케이션에 fixes 를 적용하며 인프라스트럭처와 이에 해당되는 보안 및 개인정보 통제사항을 관리합니다.

본 클라우드 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- Red Hat OpenShift 를 사용하는 IBM Cloud 에서 IBM Maximo Application Suite(MAS)의 일부인 다음 애플리케이션을 지원.
  - 관리(Manage)
  - 모니터
- 배치된 각 애플리케이션마다 하나의 프로덕션 환경과 하나의 비 프로덕션 환경. 각 애플리케이션마다 추가 비 프로덕션(개발) 환경을 구입할 수 있습니다.

고객은 이 서비스의 전제 조건으로 IBM Maximo Application Suite 에 대한 소프트웨어 라이선스 권한을 취득해야 합니다. MAS MS 에 사용된 IBM Maximo Application Suite 소프트웨어 권한은 다른 환경에서 동시에 사용할 수 없습니다.

#### 애플리케이션 환경 크기 조정 매개변수

|            | 개발             | Small             | Medium          | Large            |
|------------|----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| 관리(Manage) | 최대 2 명 사용자     | 최대 100 명 사용자      | 101 – 250 명 사용자 | 251 – 500 명 사용자  |
| 모니터        | 최대 10 개 입출력 지정 | 최대 1,000 개 입출력 지정 | 50,000 개 입출력 지정 | 300,000 개 입출력 지정 |

### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

#### 1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

이 기본 서비스는 Maximo Application Suite 에서 배치된 다양한 애플리케이션을 지원하기 위한 관리 서비스 환경을 설정합니다. 용량 단위에는 필수 핵심 애플리케이션, 미들웨어 및 데이터베이스가 포함됩니다. 고객은 프로비저닝되는 애플리케이션과 환경의 크기에 따라 적절한 수의 용량 단위 사용 권한을 획득해야 합니다. Maximo Application Suite 환경에서 배치된 가장 큰 애플리케이션의 크기는 다음과 같이 필요한 용량 단위 수를 결정하는 데 사용됩니다.

#### 필요한 용량 단위

| 개발 | Small | Medium | Large |
|----|-------|--------|-------|
| 1  | 7     | 9      | 12    |

#### 1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

MAS MS 환경을 구축하는 데 필요한 용량 단위 외에도 고객은 다음과 같이 배치된 애플리케이션 제품군의 애플리케이션에 따라 환경의 구성을 완료하기 위해 추가 VPC 를 확보해야 합니다.

### 필요한 VPC(Virtual Processor Cores)

|            | 개발 | Small | Medium | Large |
|------------|----|-------|--------|-------|
| 모니터        | 24 | 24    | 32     | 213   |
| 관리(Manage) | 8  | 8     | 24     | 48    |

고객이 애플리케이션의 기본 구성에 포함된 것보다 더 많은 컴퓨팅 용량을 필요로 하는 경우 추가 VPC 사용 권한을 취득할 수 있습니다. VPC 는 16 의 배수로 배치됩니다.

#### 1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

MAS MS 환경을 구축하는 데 필요한 용량 단위 외에도 고객은 다음과 같이 배치된 애플리케이션 제품군의 애플리케이션에 따라 환경의 구성을 완료하기 위해 추가 기가바이트를 확보해야 합니다.

#### 필요한 기가바이트

|            | 개발   | Small | Medium | Large |
|------------|------|-------|--------|-------|
| 모니터        | 1024 | 1024  | 2048   | 8192  |
| 관리(Manage) | 2800 | 500   | 1200   | 2800  |

고객이 애플리케이션의 기본 구성에 포함된 것보다 더 많은 데이터 스토리지 용량을 필요로 하는 경우 추가 기가바이트 사용 권한을 취득할 수 있습니다.

표준 Dev, Small 및 Medium Monitor 애플리케이션은 최대 4000GB 의 고객 스토리지를 지원할 수 있습니다. 표준 Large Monitor 애플리케이션은 최대 96,000GB 의 고객 스토리지를 지원할 수 있습니다.

## 2. 데이터 처리 및 보호 데이터 시트

IBM 데이터 처리 부칙(Data Processing Addendum: DPA)(<http://ibm.com/dpa> 참조) 및 아래 링크의 데이터 처리 및 보호 데이터 시트(Data Processing and Protection Data Sheet(s))(데이터 시트(들) 또는 DPA 별표(들)로 참조됨)는 클라우드 서비스에 대한 추가적인 데이터 보호 정보와 처리할 수 있는 콘텐츠의 유형, 관련 처리 활동, 데이터 보호 기능 및 콘텐츠의 보관 및 반환 정보와 관련한 옵션을 제공합니다. DPA 는 콘텐츠에 포함된 개인 데이터에 i) European General Data Protection Regulation (EU/2016/679)(GDPR) 또는 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 에 명시된 기타 데이터 보호법이 적용되는 경우 그 범위에 한해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

## 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM 은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM 은 아래 표와 같이 누적 클라우드 서비스 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 가용률은 약정 월의 총 시간(분)에서 약정 월의 총 Service Down(분)을 차감한 후 이를 약정 월의 총 시간(분)으로 나누어 산출합니다. Service Down 의 정의, 클레임 절차, 서비스 가용성 문제에 관한 IBM 문의 방법은 IBM Cloud 서비스 지원 핸드북([https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html))에서 확인할 수 있습니다.

| 가용성      | 크레딧<br>(월별 사용등록료*의 %) |
|----------|-----------------------|
| 99.9% 미만 | 2%                    |
| 99.0% 미만 | 5%                    |

| 가용성      | 크레딧<br>(월별 사용등록료*의 %) |
|----------|-----------------------|
| 95.0% 미만 | 10%                   |

\* 사용등록료는 클레임 대상이 되는 해당 월의 약정 요금입니다.

### 3.2 기술 지원

지원 문의 상세 정보, 심각도 레벨, 가용성 지원 시간, 응답 시간 및 기타 지원 정보와 절차를 포함하여, 클라우드 서비스에 대한 기술 지원은 IBM 지원 안내서(<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 참조)에서 클라우드 서비스를 선택하면 확인할 수 있습니다.

## 4. 요금

### 4.1 청구 체계

클라우드 서비스에 대한 과금 체계는 거래서류에 명시됩니다.

이 클라우드 서비스에는 다음 청구 체계가 적용됩니다.

- CU(Capacity Unit)는 클라우드 서비스 사용과 관련한 독립적인 용량 체계입니다.
- 가상 프로세서 코어는 클라우드 서비스에 제공되거나 클라우드 서비스에서 관리하는 표준 용량의 가상화 프로세서입니다.
- 기가바이트(GB)는 클라우드 서비스에서 처리, 분석, 사용, 저장 또는 구성된 2의 30승 바이트입니다.

## 5. 추가 조항

2019년 1월 1일 이전에 작성된 클라우드 서비스 계약들(또는 동등한 기본 클라우드 계약들)에는 <https://www.ibm.com/acs>에서 제공한 조건들이 적용됩니다.

### 5.1 보존 기간

다음 보존 기간은 IBM Maximo Application Suite의 일부인 Monitor 기능으로 들어오는 디바이스 데이터에 적용됩니다.

- 비 프로덕션 환경의 경우 7일
- 프로덕션 환경의 경우 3개월