

## IBM Maximo EAM SaaS Flex

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

### 1. 클라우드 서비스

IBM Maximo EAM SaaS Flex 는 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원하는 전사적 자산 관리(Enterprise Asset Management, "EAM") 솔루션입니다.

- 전사적 자산 관리(EAM) - 자산의 라이프 사이클 동안 자산 및 위치 데이터를 추적하고 관리합니다.
- 작업 관리 - 계획되거나 계획되지 않은 작업 활동을 초기 요청 단계부터 완료 및 기록 단계까지 관리합니다.
- 계약 관리 - 구매, 리스, 대여, 하자보수, 공임, 소프트웨어, 마스터, 장기 및 사용자 정의 계약을 지원합니다.
- 재고 관리 - 수량, 위치, 사용법 및 값(가치)을 포함하여 재고와 관련된 자산의 세부사항을 추적 및 관리합니다.
- 구입 관리 - 직접 구매 및 재고 보충과 같은 구매 단계를 지원합니다.
- 서비스 관리 - 서비스 오퍼링 정의, 서비스 레벨 계약(SLA) 체결, 서비스 레벨 인도 모니터 및 단계 절차를 실행합니다.

IBM Maximo EAM SaaS Flex 는 기본 콘텐츠 포괄 보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹과 함께 제공되며, 특정 시스템에 대한 통합 지원을 가능하게 하고, 애플리케이션 구성을 지원하는 도구를 제공합니다. IBM Maximo EAM SaaS Flex 에는 하나의 프로덕션 인스턴스와 하나의 비 프로덕션(Non-Production) 인스턴스가 포함되어 있습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex

IBM Maximo EAM SaaS Flex 는 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원하는 전사적 자산 관리(Enterprise Asset Management, "EAM") 솔루션입니다.

- 전사적 자산 관리(EAM) - 자산의 라이프 사이클 동안 자산 및 위치 데이터를 추적하고 관리합니다.
- 작업 관리 - 계획되거나 계획되지 않은 작업 활동을 초기 요청 단계부터 완료 및 기록 단계까지 관리합니다.
- 계약 관리 - 구매, 리스, 대여, 하자보수, 공임, 소프트웨어, 마스터, 장기 및 사용자 정의 계약을 지원합니다.
- 재고 관리 - 수량, 위치, 사용법 및 값(가치)을 포함하여 재고와 관련된 자산의 세부사항을 추적 및 관리합니다.
- 구입 관리 - 직접 구매 및 재고 보충과 같은 구매 단계를 지원합니다.
- 서비스 관리 - 서비스 오퍼링 정의, 서비스 레벨 계약(SLA) 체결, 서비스 레벨 인도 모니터 및 단계 절차를 실행합니다.

IBM Maximo EAM SaaS Flex 는 기본 콘텐츠 포괄 보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹과 함께 제공되며, 특정 시스템에 대한 통합 지원을 가능하게 하고, 애플리케이션 구성을 지원하는 도구를 제공합니다. IBM Maximo EAM SaaS Flex 에는 하나의 프로덕션 인스턴스와 하나의 비 프로덕션(Non-Production) 인스턴스가 포함되어 있습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램,

디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

## 1.2 선택적 서비스

### 1.2.1 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex 는 제 1.1.1 항의 기본 서버와 함께 포함된 범위를 넘어서 추가적인 비 프로덕션 인스턴스를 프로비저닝하는 기능을 고객에게 제공합니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30 명을 초과할 수 없습니다.

### 1.2.2 IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Non-Production Capacity Add-On SaaS Flex 는 하나의 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production 인스턴스의 크기가 확장되어 추가로 30 명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있도록 해주는 선택적 서비스입니다.

### 1.2.3 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex

IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex 는 IBM Maximo Asset Management 의 엔드-투-엔드 작업 관리 도구입니다. 이를 사용하여 계획자와 스케줄 작성자는 작업 지시서 및 예방 유지보수 스케줄을 Gantt 차트에서 그래픽으로 볼 수 있으며 정확하고 유의미한 작업 스케줄을 작성하는 데 필요한 중요 요소에 액세스를 제공할 수 있습니다. 또한 전체 Maximo 작업 관리 프로세스를 일원화하기 위해 감독자, 디스패처 및 현장 테크니션의 필요도 조정합니다.

### 1.2.4 IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On SaaS Flex 는 개발 용도의 개선된 액세스 및 Non-Production 인스턴스를 고객에게 제공합니다. 이에는 개발 태스크, 데이터베이스 액세스 및 SQL 도구, BIRT 보고서 개발, 코드 배치 기능과 maximo.ear 파일 및 Websphere 콘솔 액세스의 재구축/재배치를 지원하기 위한 개선된 액세스 레벨이 포함됩니다.

### 1.2.5 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex 는 고객, 빌링 및 가격표를 포함한 고객 계약, 서비스 제공, 공급자 계약, 고객 빌링을 관리할 수 있는 애플리케이션과 같은, Service-as-a-business 애플리케이션 스위트를 제공합니다. 이 Add-on 은 비즈니스 역할의 서비스(service as a business)를 지원하며 승인된 사용자만 관련 고객 정보를 볼 수 있도록 합니다.

### 1.2.6 IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex 는 추적 기능과 역추적 기능, 교정 히스토리 데이터, 교정 데이터 시트, 보고 등의 기능과 함께, 교정 자산 및 교정 기준을 관리하는 솔루션을 제공합니다.

### 1.2.7 IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex 는 안전성, 신뢰성 및 규정 준수를 개선하도록 기업집단을 지원합니다. 이 솔루션은 작업, 인력, 안전, 보건 및 환경 영역에 걸쳐 발생한 사고를 보고하는 중앙 애플리케이션을 제공합니다.

### 1.2.8 IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex 는 동적 세분화 기능을 통해 선형 자산 범위의 특성 변경이 가능하게 하는 선형 자산 관리 기능을 포함하도록 IBM Maximo EAM SaaS Flex 의 기능을 확장합니다.

### 1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On 을 통해 사용자는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 내부에서 지리정보시스템(GIS) 정보를 볼 수 있습니다. 이 Add-on 은 업무, 자산 및 지리 기반 기능의 지리공간 컨텍스트를 제공합니다.

### 1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On 은 자동차, 트럭, 버스, 기관차, 철도, 항공기, 선박 선단을 포함한 운송 자산과 송전선, 고속도로 등 선형 자산의 전사적 자산 관리(EAM) 정책을 사용자에게 제공합니다.

### 1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On 은 항공기 관련 스케줄링 및 관리 기능을 항공 조직에 제공합니다.

### 1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On 은 단일 플랫폼에서 도구, 장비, 설비, 모바일 및 IT 자산을 모니터링, 추적 및 관리하는 기능을 사용자에게 제공합니다.

### 1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On 은 단일 플랫폼을 통한 자산 라이프사이클 관리를 제공합니다.

### 1.2.14 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On 은 단일 통합 플랫폼에서 프로덕션 장비, 설비, 운송 및 인프라 자산을 관리하는 기능을 사용자에게 제공합니다.

### 1.2.15 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On 은 단일 플랫폼 및 데이터베이스를 통해 다중 업무 및 자산 관리 기능을 관리하는 통합 솔루션을 제공합니다.

### 1.2.16 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On 은 자산 구성과 자산 구성요소 주기에 대한 실시간 평가를 제공합니다.

### 1.2.17 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex 는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 사용자 ID 가 없는 고객에게, 사용자 정의 가능한 인터페이스를 통해 모바일 디바이스 전용으로 IBM Maximo EAM SaaS Flex 프로세스, 작업 및 자산 관리에 대한 원격 액세스를 제공합니다.

### 1.2.18 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On 은 IBM Maximo EAM SaaS Flex 사용자 ID 가 있는 고객에게, 사용자 정의 가능한 인터페이스를 통해 모바일 디바이스에서 IBM Maximo EAM SaaS Flex 프로세스, 작업 및 자산 관리에 대한 원격 액세스를 제공합니다.

### 1.2.19 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 를 통해 신뢰성 엔지니어 및 유지보수 슈퍼바이저는 자산 상태에 대한 이해를 높일 수 있습니다. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 는 다음과 같은 기능을 갖습니다.

- 잔여 유효 수명, 유지보수 및 장애 히스토리, 기한이 지난 예방 유지보수, 실시간 및 과거의 미터 및 센서 정보와 날씨에 따른 조건 등의 핵심 요소를 기반으로 자산 상태를 정의하고 표준화하는 기능을 제공합니다.
- 자산 히스토리, 자산의 실시간 및 과거 센서 데이터를 포함하여, 신뢰성 엔지니어 및 유지보수 슈퍼바이저에게 필요한 비즈니스 자산 상태 정보를 통합합니다.
- 위치, 계층 또는 자산 클래스에 따라 비즈니스 자산을 분석하고 중요 자산 상태에 대한 전체적인 맥락을 이해하는 기능을 고객에게 제공합니다.
- 현재와 과거의 날씨 등의 기타 정보 출처와 함께, IBM Watson Internet of Things Platform 을 사용한 실시간 정보 및 분석 기능을 활용합니다.

이 기능 세트는 여러 가지 상이한 도구의 다중 뷰를 사용하여 동일한 결과를 얻는 대신, Maximo 시스템의 일부로 단일 뷰를 제공합니다.

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS 는 보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹을 다루는 기본 콘텐츠와 함께 제공되며, 특정 시스템에 대한 통합 지원을 가능하게 하고, 애플리케이션 구성을 지원하는 도구를 제공합니다.

#### 1.2.20 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 는 광범위한 지역 또는 자산 가용성에 있어서 날씨가 중요한 요인이 되는 지역에서 계획된 유지보수 및 미계획된 유지보수 뿐만 아니라, 사용자가 대형 프로젝트(시스템 종료, 중단, 작업 전환 등)를 관리할 수 있도록 Maximo Scheduler 의 기능을 확장하는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 의 고급 작업 관리 도구입니다. 이러한 Maximo 내장 솔루션을 통해 단일 레코드 시스템을 사용하여 관리되는 엔드-투-엔드 작업 관리가 가능해질 수 있습니다.

IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 기능은 다음과 같습니다.

- 고객 서비스 담당자가 고객 및 테크니션의 가용성과 예약이 필요한 날의 기상 예보를 고려하여 약속을 스케줄링할 수 있도록 하는 Customer Appointment Booking 애플리케이션.
- 상이한 상위 작업 주문서하에 있는 태스크 간의 종속성 또는 태스크와 다른 상위 작업 주문서 간의 종속성을 그래픽으로 쉽게 관리할 수 있도록 사용자가 복잡한 작업 주문 네트워크를 모델링할 수 있는 일관된 인터페이스.

사용자가 작업을 계획, 스케줄링 및 지정하는 동안 날씨를 고려하고 기상 이벤트에 따른 변동사항에 대처할 수 있도록 The Weather Company 기상 정보와 통합. 이에는 Graphical Scheduling, Graphical Assignment 및 Graphical Appointment Book 애플리케이션에서 고객이 표시하고자 하는 속성을 설정할 수 있도록 기상 정보를 구성하는 기능이 포함됩니다.

#### 1.2.21 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud 번들에는 위에서 설명한 바와 같이 IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex, IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex, IBM Maximo EAM SaaS Flex 및 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex 의 피쳐와 기능이 포함됩니다.

#### 1.2.22 IBM Maximo EAM Adapter for Oracle Applications SaaS Flex

이 선택적 서비스에는 다음 기능이 포함됩니다.

- Maximo 와 General Ledger, Purchasing, Inventory, Human Resources, Projects 와 같이 일반적으로 Maximo 와 통합된 Oracle E-Business Suite 의 모듈 간 Ready-to-type 통합.
- 추가 프로그래밍 없이 비즈니스 시나리오 기반 구현. 예를 들어, 고객은 구매 기능을 관리하는 프로그램을 기반으로 통합 트랜잭션을 구현하도록 이 어댑터를 쉽게 구성할 수 있습니다.
- 고객의 비즈니스 요구사항에 따라 통합 조정 또는 확장을 위한 스크린 기반 통합 구성, 사용자 정의 및 배치 기능.
- 내장된 감사, 복구, 알림 및 관리 기능.

이 서비스는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 환경에서만 사용될 수 있습니다.

#### 1.2.23 IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex

IBM Maximo EAM Adapter for SAP Applications SaaS Flex 는 고객의 SAP 시스템으로 자산 및 작업 관리 프로세스를 관리합니다. 이 어댑터는 Java Message Service 큐 및 SAP NetWeaver Process Integration 을 통해 트랜잭션 메시지를 처리합니다. 이 어댑터는 또한 고객이 통합 지정을 구성하고 사용자 정의하는 방법에 따라 통합의 양측에서 데이터 변경 시에 시스템들을 업데이트합니다.

이 서비스는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 환경에서만 사용될 수 있습니다.

#### 1.2.24 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain 을 사용하면 Maximo 의 자산 및 작업 관리 프로세스에서 IBM Blockchain 서비스를 사용하는 안전하고 포괄적인 디지털 비즈니스 원장(ledger)을 통해 비즈니스 참여자 네트워크와 데이터를 공유할 수 있습니다.

서비스는 IoT-Blockchain Service 와 IBM Blockchain Integration 을 사용한 안전한 Java Service 큐를 통해 Maximo 자산 및 트랜잭션 메시지 관련 프로세스를 처리합니다. 이 서비스는 고객의 통합 지점 구성 및 사용자 정의 방법에 따라 고객이나 참여자가 통합의 한 쪽에서 데이터를 변경할 때 시스템을 업데이트합니다.

IBM Maximo Network on Blockchain 은 블록체인 애플리케이션, 연결 테스트 디바이스 및 솔루션에서 IBM Maximo Network 를 개발 및 구축하고 개념 증명을 실행하기 위해 사용하도록 하나의 IBM IoT Blockchain Service 비 프로덕션 인스턴스를 포함합니다. 각 시간이 지속되는 기간 인스턴스는 월 최대 400 개의 디지털 메시지를 지원할 수 있습니다.

기술 선행 조건은 IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 이상 또는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 입니다. IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership 은 이 클라우드 서비스를 위한 기술 선행 조건이며 <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain> 에서 취득할 수 있습니다.

#### 1.2.25 IBM Maximo EAM Add-on Capacity for Production SaaS Flex

각 Add-on Capacity 인스턴스는 최대 4 개 코어 및 최대 32GB RAM 의 추가 UI 서버를 추가하여 프로덕션 환경의 수평적 크기를 늘립니다.

#### 1.2.26 IBM Maximo EAM Baremetal Server Deployment SaaS Flex

모든 SaaS 환경이 기본적으로 가상 서버를 사용하여 배치됩니다. 이는 대체 서버 구성 옵션을 제공합니다. 베어메탈 서버 배치의 기본 크기는 32GB RAM 이 있는 하나의 쿼드코어 프로세서입니다. 필요하면 더 큰 베어메탈 서버 배치를 구축하기 위해 복수의 수량을 사용할 수 있습니다.

#### 1.2.27 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-on SaaS Flex

각 Add-on Capacity 권한은 추가 JVM(Java Virtual Machine)을 허용하기 위해 하나의 Enhanced Access Development Environment 의 크기를 늘립니다. 일단 이 추가 용량이 환경에 대해 구성되면 이는 다른 환경으로 양도되지 않습니다. 이는 IBM Maximo EAM SaaS Flex 에만 적용됩니다.

#### 1.2.28 IBM Maximo EAM Reporting Database Add-on SaaS Flex

각 Add-on Reporting Database 권한은 이에 대한 보고 도구를 실행할 목적으로 고객 환경 데이터베이스 중 하나가 복제하는 위치에 데이터베이스를 추가합니다.

#### 1.2.29 IBM Maximo EAM SFTP Accounts SaaS Flex

Secure File Transfer Protocol(SFTP) server account (SFTP Account) Cloud Service 는 Secure Shell(SSH) 데이터 스트림을 통한 데이터 액세스와 데이터 전송을 용이하게 합니다. SFTP Account 는 또한 문제점 해결과 개발 목적으로 고객 환경에서 로그 파일을 보는 데도 사용할 수 있습니다. 각 SFTP Account 는 개별 인스턴스입니다. 최대 5 개 SFTP Account 를 작성할 수 있습니다.

#### 1.2.30 IBM Maximo EAM VPN IPSec Tunnel Setup Add-on SaaS Flex

IPSec 사이트 간 VPN 터널은 보안 IPSec 게이트웨이 사이의 트래픽을 암호화하는 데 사용됩니다. VPN IPSec Tunnel 은 고객 네트워크와 클라우드 서비스 사이의 사이트간 트래픽을 허용합니다. 이는 특정 통합, 읽기 전용 데이터베이스 액세스, LDAP 동기화 및 HTTPS/SSL 을 통해 실행할 수 없는 기타 통신을 지원하는 데 사용됩니다.

#### 1.2.31 IBM Maximo EAM IP Whitelisting SaaS Flex

각 IP Whitelisting 권한은 고객이 정의하고 승인한, 신뢰할 수 있는 IP 주소 또는 IP 범위 목록에서 특정 환경에 대해 구성된 액세스를 제공합니다.

#### 1.2.32 IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery Add-on SaaS Flex

이 클라우드 서비스를 사용하여 고객은 복구 지점 목표(RPO) 1 시간 및 복구 시간 목표 12 시간을 지원하도록 재해 복구를 구성할 수 있습니다. 클라우드 서비스에는 기본 데이터 센터에서 사용 가능한 데이터 복제와 함께 보조 데이터 센터에서 애플리케이션 서버와 데이터베이스 서버가 포함됩니다.

### 1.2.33 IBM Maximo EAM Availability SLA for Non-Production Systems SaaS Flex

Availability SLA for Non-Production Systems 를 사용하여 고객은 특정 비프로덕션 환경에 대해 제 3 절에 기술되고 PoE 에 명시된 바와 같이 IBM 의 Service Level Agreement("SLA")를 확장할 수 있습니다. 이 양도 불가능한 추가 기능 SLA 는 보증이 아닙니다.

## 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 한 해 적용됩니다.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

## 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 (월별 사용등록료*의 %)
99.9% 미만	2%
99.0% 미만	5%
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.

- 승인된 사용자(Authorized User)는 어떠한 방법, 어떠한 형태로든(예, 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하도록 권한이 부여된 고유한 사용자를 의미합니다.
- 인스턴스(Instance)는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스입니다.

- 동시 사용자(Concurrent User)는 특정 시점에 직접적 또는 간접적으로(예를 들어 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 사용자 수입니다. 클라우드 서비스에 여러 번 동시에 액세스하는 한 명의 개인은 동시 사용자 한 명으로 계산됩니다.
- 항목(Item)은 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하거나 클라우드 서비스 사용과 관련된 특정 항목의 발생을 의미합니다.
- 자산(Asset)은 클라우드 서비스에서 액세스하거나 관리하는, 고유하게 식별된 유형(tangible)의 가치 자원이나 항목입니다.
- 디지털 메시지는 클라우드 서비스에서 관리하거나 처리하는 전자 통신문입니다.

## 5. 추가 조항

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

### 5.1 비프로덕션 제한사항

클라우드 서비스가 "비프로덕션(Non-Production)"으로 지정된 경우, 고객은 테스트, 성능 조정, 결함 진단, 내부 벤치마킹, 스테이징, 품질 보증 활동 및/또는 공개된 API(Application Programming Interfaces)를 사용하여 내부적으로 사용되는 추가 기능 또는 확장 기능의 개발을 포함하여 내부 비프로덕션 활동 용도에 한해 해당 클라우드 서비스를 사용할 수 있습니다. 고객은 해당 프로덕션 권한을 취득하지 않은 경우에는 기타 다른 용도를 위해 클라우드 서비스의 어떠한 부분도 사용할 수 없습니다.

클라우드 서비스의 Non-Production Instance(s) 사용자에게는 IBM Maximo EAM SaaS Flex의 권한이 부여되어야 합니다.

IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance에는 고가용성이나 프로덕션 인스턴스에서 제공되는 수준의 백업은 포함되지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 비프로덕션 인스턴스를 동시에 사용할 수 있는 사용자는 30명을 초과할 수 없습니다.

각 IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex 권한은 하나의 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance 크기를 증대하여 추가로 30명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있게 합니다. 고객이 IBM Maximo EAM Non Production Capacity Add-on SaaS Flex를 구입하여 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance에 용량을 추가하더라도 나중에 다른 IBM Maximo EAM Non-Production SaaS Flex Instance에 해당 추가 용량을 재지정할 수 없습니다.

IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex로는 환경에서 최대 5명의 사용자에게 제어 수준이 개선된 원격 액세스가 제공됩니다.

고객이 클라우드 서비스의 IBM Maximo EAM Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment Add-On SaaS Flex 인스턴스(들)에 액세스하기 위해서는 IBM Maximo EAM SaaS Flex의 권한이 부여되어야 합니다.

### 5.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex 제한사항

다음 제품에 대한 권한이 부여된 모든 사용자에게는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)에 대한 동일한 사용자 유형의 권한도 있어야 합니다.

- IBM Maximo EAM Scheduler SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Asset Configuration Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Aviation Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Calibration Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Health, Safety and Environment Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Life Sciences Add-On SaaS Flex

- IBM Maximo EAM Linear Asset Manager Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Nuclear Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Oil and Gas Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Spatial Asset Management Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Transportation Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Utilities Add-On SaaS Flex
- IBM Maximo EAM Anywhere Add-On SaaS Flex

IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS 및 IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 에는 선행 조건과 IBM Maximo EAM SaaS Flex 에 대한 적절한 사용자 권한의 별도 구매가 필요합니다.

클라우드 서비스를 다음 용도로만 사용하거나 클라우드 서비스의 다음 기능만 사용하는 고객은 클라우드 서비스에 대한 권한이 필요하지 않습니다.

- 서비스 요청 입력 및 서비스 요청 상태 보기.
- 요청서 작성 및 보기, 템플릿 보기 및 Desktop Requisitions 애플리케이션을 통한 드래프트 보기.
- IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex 에서 Graphical Appointment Book 애플리케이션 사용.

클라우드 서비스가 "Limited Use"로 지정되어 있는 경우 사용자는 해당 클라우드 서비스 내에서 최대 3 가지 모듈(Administration, Integration, Security 및 System Configuration 모듈은 제외)만 사용할 수 있습니다.

클라우드 서비스가 "Express Use"로 지정되어 있는 경우 사용자는 보고서의 실행 및 보기, 레코드의 읽기 전용 보기, 레코드의 상태 변경 및 고객에게 지정되어 있는 작업 주문서의 업데이트 용도로만 클라우드 서비스에 액세스할 수 있습니다.