

## IBM Maximo EAM SaaS

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

### 1. 클라우드 서비스

#### 1.1 오퍼링

고객은 사용 가능한 다음 오퍼링 중에서 선택할 수 있습니다.

##### 1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS 는 다음 프로세스와 기능을 포함하거나 지원하는 멀티테넌트, 역할 기반의 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 는 온프레미스 및 전용 클라우드에서 멀티테넌트 환경의 퍼블릭 클라우드로 Maximo 배치 모델을 확장합니다.

#### 1.2 선택적 서비스

##### 1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use

고객은 해당 클라우드 서비스 내에서 최대 3 가지 모듈(Administration, Integration, Security 및 System Configuration 모듈은 제외)만 사용할 수 있습니다.

##### 1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use

고객은 보고서의 실행 및 보기, 레코드의 읽기 전용 보기, 레코드의 상태 변경 및 고객에게 지정되어 있는 작업 주문서의 업데이트 용도로만 클라우드 서비스에 액세스할 수 있습니다.

#### 1.3 Acceleration 서비스

##### 1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

이 추가 기능(add-on) 서비스는 원격 TSA(Technical Support Advisor)에 대한 액세스 권한을 고객에게 제공합니다. TSA 는 월 최대 25 시간 동안 사용 가능하며 고객 국가의 운영 시간 동안 사용할 수 있습니다. TSA 는 문제 해결을 돕고 개인화된 지침을 제공하여 IBM 클라우드 서비스의 아키텍처, 운영 및 확장을 최적화하도록 지원하는 데 사용될 수 있습니다.

##### 1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

이 Enhanced Support Add-on 은 긴급 사례 대응 기능이 포함된 원격 사용등록 서비스입니다. 이 추가 기능(add-on) 서비스에는 향상된 서비스 레벨 목표, 온보딩 지원 도구를 통한 원격 지원 뿐만 아니라 원격 Technical Support Advisor 에 대한 액세스가 포함됩니다. 서비스에 대한 상세 정보는 IBM 지원 안내서에서 확인할 수 있습니다.

### 1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

이 추가 기능(add-on) 서비스에는 배정된 영업 담당자가 원격으로 제공하는 개인화 서비스, 향상된 서비스 레벨 목표, 기술 자문 서비스 및 기술 자원에 대한 고객 중심 교육 뿐만 아니라 Enhanced Support Add-on의 기능이 포함됩니다. 서비스에 대한 상세 정보는 IBM 지원 안내서에서 확인할 수 있습니다.

## 2. 콘텐츠 및 데이터 보호

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. DPA는 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=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

## 3. 서비스 레벨(Service Levels) 및 기술 지원

### 3.1 SLA(Service Level Agreement)

IBM은 다음 가용성 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 고객에게 제공합니다. IBM은 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 Down의 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.

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정된 월의 월 등록(subscription) 사용료*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

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

- 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.

- 동시 사용자(Concurrent User)는 특정 시점에 직접적 또는 간접적으로(예를 들어 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버를 통해) 클라우드 서비스에 동시에 액세스하는 사용자입니다. 클라우드 서비스에 여러 번 동시에 액세스하는 한 명의 개인은 동시 사용자 한 명으로 계산됩니다.
- 인스턴스는 클라우드 서비스의 특정 구성에 대한 각 액세스를 의미합니다.

## 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 위험 요소가 높은 사용

고객은 핵 시설, 대량 수송 시스템, 항공 교통 관제 시스템, 자동차 통제 시스템, 무기 시스템, 항공기 운행 또는 통신의 설계, 건축, 제어 또는 유지보수나 클라우드 서비스의 장애에 의해 생명의 중대한 위협이나 심각한 개인적 상해를 야기할 수 있는 기타 활동 등 위험 요소가 높은 활동을 지원하기 위해서는 클라우드 서비스를 독립적으로 또는 다른 서비스나 제품과 조합하여 사용할 수 없습니다.

### 5.2 IBM Maximo EAM SaaS 제품 제한사항

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.