

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

이용 약관은 본 IBM 이용 약관 – SaaS 특정 오퍼링 조건(이하 "SaaS 특정 오퍼링 조건")과 IBM 이용 약관 – 일반 조건(이하 "일반 조건") 문서(URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/> 참조)로 구성됩니다.

조건이 상충하는 경우에는 SaaS 특정 오퍼링 조건이 일반 조건에 우선하여 적용됩니다. IBM SaaS 를 주문하거나 액세스하거나 사용함으로써 고객은 이용 약관에 동의하게 됩니다.

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 완전한 계약을 구성합니다.

### 1. IBM SaaS

다음 IBM SaaS 오퍼링에는 본 SaaS 특정 오퍼링 조건이 적용됩니다.

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. 청구 체계

IBM SaaS 는 거래서류에 지정된 바와 같이 다음 중 하나의 청구 체계 하에서 판매됩니다.

- a. **승인된 사용자(Authorized User)** – IBM SaaS 가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 고객은 어떠한 방법으로든 직접 또는 간접적으로(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 어떠한 방식으로든 IBM SaaS 액세스 권한이 부여된 각 고유한 승인된 사용자에게

대해 별도의 전용 권한을 취득해야 합니다. 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS의 액세스 권한이 제공된 승인된 사용자 수를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

- b. **동시 사용자(Concurrent User)** - IBM SaaS가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 IBM SaaS에 액세스하는 개인입니다. IBM SaaS에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 상관 없이 해당 개인은 단일한 동시 사용자로 계수됩니다. 고객은 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 IBM SaaS에 동시에 액세스하는 최대 동시 사용자 수에 해당하는 권한을 취득해야 합니다.
- c. **인스턴스(Instance)** - IBM SaaS가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 인스턴스는 IBM SaaS의 특정 구성에 대한 액세스를 의미합니다. 고객의 라이선스 증서 또는 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 액세스하여 사용하도록 제공된 IBM SaaS의 각 인스턴스에 대해 충분한 권한을 취득해야 합니다.
- d. **자산(Asset)** - IBM SaaS가 구매되는 경우 이용되는 산정 단위입니다. 자산은 프로덕션 설비, 시설, 운송, IT 하드웨어 및 소프트웨어를 포함하여 관리 대상이 되는 유형 자원이나 가치가 있는 품목입니다. IBM SaaS에서 고유한 ID가 있는 여하한 자원이나 품목은 개별 자산입니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 IBM SaaS에서 액세스하거나 관리되는 자산을 포함할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

### 3. 대금 및 청구

IBM SaaS에 대한 청구 금액은 거래서류에 명시됩니다.

#### 3.1 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

#### 3.2 추가 요금

산정 기간 동안 고객의 IBM SaaS 실제 사용량이 라이선스 증서에 명시된 권한을 초과하면 거래서류에 명시된 비율에 따라 고객에게 초과분에 대한 요금이 청구됩니다.

### 4. 기간 및 갱신 옵션

IBM SaaS의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM이 고객에게 IBM SaaS에 대한 고객의 액세스(접근) 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 라이선스 증서는 IBM SaaS가 자동으로 갱신되는지, 계속적으로 사용되는지 또는 기간 만료 시 종료되는지를 명시할 것입니다.

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

계속적인 사용의 경우, 고객이 사전 90일의 서면 종료 통지를 제출할 때까지 IBM SaaS는 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 그러한 90일 기간 이후의 역월(calendar month)의 말일까지 IBM SaaS가 계속 제공됩니다.

### 5. 기술 지원

IBM SaaS에 대한 기술 지원은 이메일, 온라인 포럼 및 온라인 보고 시스템을 통해 제공됩니다. 기술 지원은 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
1	<b>중대한 업무 영향/서비스 다운:</b> 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생했습니다. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 심각한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내	24x7

심각도(Severity)	심각도 정의	대응 시간 목표	대응 시간 범위
2	<b>상당한 업무 영향:</b> 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 고객이 업무 기한을 준수하지 못하게 되는 경우.	2 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
3	<b>업무에 대한 사소한 영향:</b> 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내	월요일 - 금요일 영업시간
4	<b>최소 업무 영향:</b> 질문 또는 비기술적 요청	1 영업일 이내	월요일 - 금요일 영업시간

## 6. IBM SaaS 오퍼링 추가 조건

### 6.1 쿠키

고객은 IBM 이 IBM SaaS 의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 IBM SaaS 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원 및 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용량을 추적하고 사용자 경험의 개선 및/또는 고객과의 상호작용을 조정할 목적으로 Online IBM Privacy Statement(<http://www.ibm.com> 참조)에 따라 IBM SaaS 의 효율성에 대한 사용 통계와 정보를 수집하기 위해 그러합니다.

### 6.2 혜택이 제공된 사업장

해당하는 경우, 세금은 고객이 IBM SaaS 의 혜택을 제공받는 것으로 고객이 정한 사업장을 기준으로 부과됩니다. 고객이 추가 정보를 제공하지 않는 한, IBM 은 IBM SaaS 주문 시 주요 혜택 사업장으로 제출한 비즈니스 주소에 따라 세금을 적용합니다. 고객은 이러한 정보를 최신 상태로 유지하고 변경사항이 있는 경우 IBM 에 제공해야 할 책임이 있습니다.

### 6.3 비프로덕션 제한사항

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

IBM SaaS 의 Non-Production Instance(s) 사용자에게는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)의 권한이 부여되어야 합니다.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 인스턴스에는 프로덕션 인스턴스에서 제공한 동일한 빈도의 백업이나 고가용성이 포함되어 있지 않습니다. 성능상의 이유로, 어떤 방법으로도(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.

각 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 권한으로 하나의 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production 인스턴스의 크기를 늘려서 추가로 30 명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다. 고객이 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 을 구입하여 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 인스턴스에 용량을 추가하는 경우 추후에 다른 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 인스턴스에 해당 추가 용량을 재지정할 수 없습니다.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 으로는 환경에서 최대 5 명의 사용자에게 제어 수준이 개선된 원격 액세스가 제공됩니다.

고객이 IBM SaaS 의 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 인스턴스에 액세스하기 위해서는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)의 권한이 부여되어야 합니다.

#### 6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation

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

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

고객은 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)의 사용을 위해서 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)에서 동일한 수 및 사용자 유형의 권한을 취득해야 합니다.

고객은 IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 의 권한을 취득하기 위한 선행 조건으로 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)의 권한을 취득해야 합니다.

#### 6.5 제 3 자의 웹 사이트 또는 기타 서비스에 대한 링크

고객이나 IBM SaaS 사용자가 IBM SaaS 오픈링으로 링크되거나 IBM SaaS 오픈링에서 액세스 가능하게 되거나, 또는 애플리케이션이나 데이터베이스와 같은 제 3 자 콘텐츠를 IBM SaaS 환경에 통합하는 제 3 자 웹 사이트 또는 기타 서비스로 콘텐츠를 전송하는 경우, 고객과 IBM SaaS 사용자는 그러한 콘텐츠 전송과 제 3 자 콘텐츠 수신, 사용 및 지원에 필요한 동의를 IBM 에 제공합니다. 그러나 이러한 상호 작용은 고객과 제 3 자 웹 사이트나 서비스 간에만 수행되는 것으로 합니다. IBM 은 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대한 보증이나 진술을 제공하지 않으며 해당 제 3 자 사이트나 서비스에 대해 책임을 지지 않습니다. IBM 은 인지도된 보안 위험, 라이선싱, 성능 노출을 포함한(단, 이에 한하지 않음) 임의의 사유로 제 3 자, 사용자 정의 애플리케이션 또는 프로세스의 지원을 거부할 수 있는 권리를 보유합니다.

## 부록 A

### 1. IBM SaaS 설명

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

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

보고서, 템플릿, 사용자 역할 및 보안 그룹을 포함한 기본 콘텐츠와 함께 제공되는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)는 특정 시스템의 통합을 지원하며 애플리케이션 구성을 지원하는 도구를 제공합니다.

#### 1.1 선택적 서비스

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 은 1 향의 기본 오퍼링과 함께 사용 가능한 모든 기능을 제공하는 선택적 서비스이며 단, 비프로덕션 인스턴스(Non-Production Instance)에서 제공됩니다. 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.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On 은 하나의 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production 인스턴스의 크기가 확장되어 추가로 30 명의 사용자가 인스턴스에 동시에 액세스할 수 있는 선택적 서비스입니다.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler 는 계획자가 작업 스케줄을 작성하고 현장 기술자를 할당하여 보낼 수 있는 선택적 서비스입니다.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo)는 IBM SaaS 환경 내의 사용자 정의 설정 및 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)의 관리를 위한 추가 지원을 고객에게 제공합니다. 이에는 사용자 정의, 제 3 자 애플리케이션, 선택적 데이터베이스 배치, 백 버전 7.5.x 이상, 사용자 정의 클래스 배치 및 싱글 사인온(SSO)을 포함하는 선택된 지원이 포함됩니다.
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On 은 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.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On 은 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.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On 은 추적 기능과 역추적 기능, 교정 히스토리 데이터, 교정 데이터 시트, 보고 등의 기능과 함께, 교정 자산 및 교정 기준을 관리하는 솔루션을 제공합니다.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On 은 안전성, 신뢰성 및 규정 준수를 개선하도록 기업집단을 지원합니다. 이 솔루션은 작업, 인력, 안전, 보건 및 환경 영역에 걸쳐 발생한 사고를 보고하는 중앙 애플리케이션을 제공합니다.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On 은 동적 세분화 기능을 통해 선형 자산 범위의 특성 변경이 가능하게 하는 선형 자산 관리 기능을 포함하도록 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)의 기능을 확장합니다.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On 을 통해 사용자는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 내부에서 지리정보시스템(GIS) 정보를 볼 수 있습니다. 이 Add-on 은 업무, 자산 및 지리 기반 기능의 지리공간 컨텍스트를 제공합니다.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On 은 항공기 관련 스케줄링 및 관리 기능을 항공 조직에 제공합니다.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On 은 단일 플랫폼에서 도구, 장비, 설비, 모바일 및 IT 자산을 모니터링, 추적 및 관리하는 기능을 사용자에게 제공합니다.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On 은 단일 플랫폼을 통한 자산 라이프사이클 관리를 제공합니다.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On 은 단일 통합 플랫폼에서 프로덕션 장비, 설비, 운송 및 인프라 자산을 관리하는 기능을 사용자에게 제공합니다.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On 은 단일 플랫폼 및 데이터베이스를 통해 다중 업무 및 자산 관리 기능을 관리하는 통합 솔루션을 제공합니다.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On 은 자산 구성과 자산 구성요소 주기에 대한 실시간 평가를 제공합니다.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)는 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 사용자 ID 가 없는 고객에게, 사용자 정의 가능한 인터페이스를 통해 모바일 디바이스 전용으로 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 프로세스, 작업 및 자산 관리에 대한 원격 액세스를 제공합니다.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On 은 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 사용자 ID 가 있는 고객에게, 사용자 정의 가능한 인터페이스를 통해 모바일 디바이스에서 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 프로세스, 작업 및 자산 관리에 대한 원격 액세스를 제공합니다.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 를 통해 신뢰성 엔지니어 및 유지보수 슈퍼바이저는 자산 상태에 대한 이해를 높일 수 있습니다. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 에는 다음을 수행하는 기능이 있습니다.
  - 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 전제적인 맥락을 이해하는 기능을 고객에게 제공합니다. 또한
- 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 Asset Health Insights on Cloud 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.

## 2. 개인 정보 및 규제 콘텐츠

이 IBM SaaS 는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규제 대상이 되는 콘텐츠의 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 IBM SaaS 와 관련하여 고객이 사용하는 콘텐츠 유형에 있어서, IBM SaaS 가 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

## 부록 B

IBM은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)의 가용성에 관한 다음 "서비스 레벨 계약"(이하 SLA)을 제공합니다. SLA는 보증이 아닙니다. SLA는 고객에게만 제공되며 프로덕션 환경의 사용에만 적용됩니다.

### 1. 가용성 크레딧

고객은 IBM SaaS의 가용성에 영향을 준 이벤트를 처음으로 인지한 시점으로부터 24시간 이내에 심각도 1 지원 티켓을 IBM 기술 지원 헬프 데스크에 로그(log)해야 합니다. 고객은 문제점의 진단과 해결에 있어서 합리적으로 IBM을 지원해야 합니다.

SLA를 충족하지 못한 데 대한 지원 티켓 클레임은 약정 월 말일 이후 삼(3)영업일 이내에 제출되어야 합니다. 유효한 SLA 클레임에 대한 보상은 IBM SaaS의 프로덕션 시스템 처리가 불가능한 시간 동안의 지속 기간(이하 "Downtime")을 기준으로 IBM SaaS의 추후 청구서에 대한 크레딧이 됩니다.

Downtime은 고객이 이벤트를 보고한 시간부터 IBM SaaS가 복원된 시간까지로 측정되며 스케줄되거나 발표된 유지보수 중단 시간, IBM의 통제를 벗어난 원인, 고객 또는 제 3자 콘텐츠나 기술, 설계나 지침의 문제점, 지원되지 않는 시스템 구성 및 플랫폼 또는 기타 고객의 오류, 고객으로 인한 보안 사고 또는 고객 보안 테스트는 포함되지 않습니다. IBM은 아래 표와 같이 각 약정 월 동안의 누적 IBM SaaS 가용성에 따라 적용 가능한 최대의 보상을 적용합니다. 약정 월에 적용되는 보상의 총 금액은 IBM SaaS의 연간 대금의 12분의 1(1/12)의 10%를 초과할 수 없습니다.

### 2. 서비스 레벨

약정 월 동안 서비스 가용성

약정 월 동안 가용성	보상 (클레임 대상이 되는 약정 월의 월 등록(subscription) 사용료*의 %)
99.8% 미만	2%
98.8% 미만	5%
95.0% 미만	10%

\* IBM 비즈니스 파트너로부터 IBM SaaS를 취득한 경우, 월 등록 사용료는 클레임 대상이 되는 약정 월에 유효한, 50%의 할인이 제공된 IBM SaaS의 당시 적용되는 정가를 기준으로 산정됩니다. IBM은 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.

예: 약정 월 동안 총 Downtime 432 분

약정 월 30일 동안 총 43,200 분 - Downtime 432 분 = 42,768 분	= 약정 월 동안 가용성 99.0%에 대한 가용성 크레딧 2%
총 43,200 분	