

Descripción del Servicio

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) es una solución de gestión de recursos empresariales que incluye los siguientes procesos y funciones o les da soporte:

- Gestión de recursos empresariales: realiza un seguimiento de los recursos y los datos de ubicación y los gestiona a través del ciclo de vida de los recursos.
- Gestión de trabajo: gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro.
- Gestión de contratos: da soporte a contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario.
- Gestión de inventario: realiza el seguimiento de los detalles de los recursos relacionados con el inventario y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor.
- Gestión de aprovisionamiento: da soporte a las fases de aprovisionamiento como, por ejemplo, adquisición directa y reposición de inventario.
- Gestión de servicios: define las ofertas de servicios, establece Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), monitoriza el suministro de niveles de servicio e implementa procedimientos de escalada.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) incluye una Instancia productiva y una Instancia No Productiva. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles:

1.1.1 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) es una solución de gestión de recursos empresariales que incluye los siguientes procesos y funciones o les da soporte:

- Gestión de recursos empresariales: realiza un seguimiento de los recursos y los datos de ubicación y los gestiona a través del ciclo de vida de los recursos.
- Gestión de trabajo: gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro.
- Gestión de contratos: da soporte a contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario.
- Gestión de inventario: realiza el seguimiento de los detalles de los recursos relacionados con el inventario y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor.
- Gestión de aprovisionamiento: da soporte a las fases de aprovisionamiento como, por ejemplo, adquisición directa y reposición de inventario.
- Gestión de servicios: define las ofertas de servicios, establece Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), monitoriza el suministro de niveles de servicio e implementa procedimientos de escalada.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) incluye una instancia productiva y una Instancia No Productiva. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-

Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production proporciona a los Clientes la capacidad de aprovisionar Instancias adicionales no productivas más allá de lo que está incluido con el servidor base descrito en el apartado 1.1.1. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

1.2.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On es un servicio opcional que incrementa el tamaño de una de las Instancias de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la instancia.

1.2.3 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler es una herramienta de gestión integral para IBM Maximo Asset Management. Permite a los directivos y planificadores visualizar gráficamente las órdenes de trabajo y las planificaciones de mantenimiento preventivo en un diagrama de Gantt, proporcionando acceso a los factores críticos necesarios para la creación de una planificación de trabajo precisa y significativa. También responde a las necesidades de los supervisores, gestores y técnicos de asistencia en un esfuerzo por simplificar todo el proceso de gestión del trabajo de Maximo.

1.2.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)

IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) ofrece a los Clientes personalización dentro de los entornos del Servicio de Cloud y soporte adicional para gestionar IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Esto incluye soporte seleccionado de: personalizaciones, aplicaciones de terceros, despliegue de BD opcional, despliegue de clase personalizada e Inicio de Sesión Único (SSO).

1.2.5 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On proporciona al Cliente una instancia de tipo "Non-Production" y acceso mejorado para fines de desarrollo. Esto incluye un nivel de acceso mejorado para dar soporte a las tareas de desarrollo, acceso a BD y herramientas de SQL, desarrollo de informes BIRT, capacidad de desplegar código, así como reconstrucción/redistribución del archivo maximo.ear y acceso a la consola de WebSphere.

1.2.6 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On ofrece un conjunto de aplicaciones de servicio de negocio, como las que permiten al Cliente gestionar Clientes, acuerdos con Clientes con planificaciones de facturación y precios, prestar servicios, contratos con proveedores y facturación de Clientes. Este complemento es compatible con el servicio como negocio y garantiza que únicamente los usuarios autorizados pueden ver la información sobre sus respectivos clientes.

1.2.7 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Calibration Add-On ofrece una solución para gestionar activos de calibración y los estándares utilizados para calibrarlos, con características como la trazabilidad y la trazabilidad inversa, datos de historial de calibración, hojas de datos de calibración e informes.

1.2.8 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On da soporte a las empresas en la mejora de la seguridad, la fiabilidad y cumplimiento con la normativa.

Esta solución proporciona una aplicación central para la comunicación de incidencias relacionadas con las áreas laboral, de personal, de seguridad, de salud médica y de medio ambiente.

1.2.9 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On amplía las capacidades de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud para incluir la gestión de activos lineales permitiendo el cambio de características durante el despliegue de un activo lineal utilizando la segmentación dinámica.

1.2.10 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On permite a los usuarios ver información de sistemas de información geográfica (GIS) dentro de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud. Este complemento proporciona un contexto geoespacial de trabajo, activos y características terrestres.

1.2.11 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On ofrece a los usuarios prácticas de gestión de activos empresariales para los activos de transporte, incluyendo flotas de coches, camiones, autobuses, locomotoras, vehículos ferroviarios, aviones, embarcaciones y activos lineales relacionados, como líneas eléctricas y carreteras.

1.2.12 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On ofrece a las organizaciones de aviación características de planificación y gestión relacionadas con los aviones.

1.2.13 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de monitorizar, realizar el seguimiento y administrar herramientas, equipos, instalaciones, móviles y activos de TI en una única plataforma.

1.2.14 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On proporciona gestión del ciclo de vida de los activos a través de una única plataforma.

1.2.15 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de gestionar equipos de producción, instalaciones, transporte y activos de infraestructura en una plataforma única e integrada.

1.2.16 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On ofrece una solución consolidada para gestionar el trabajo múltiple y gestión de activos a través de una única plataforma y BD.

1.2.17 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On ofrece cálculo en tiempo real de la configuración de un activo y la duración de los componentes del activo.

1.2.18 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud ofrece a los Clientes sin ID de usuario de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud acceso remoto únicamente desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de activos de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud a través de una interfaz personalizable.

1.2.19 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On ofrece a los Clientes con ID de usuario de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud acceso remoto únicamente desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de activos de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud a través de una interfaz personalizable.

1.2.20 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS permite a los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento obtener una mejor comprensión del estado de sus activos. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS tiene estas prestaciones:

- Proporcionar la capacidad de definir y normalizar el estado de los activos en función de factores clave, como la vida útil restante, el historial de mantenimiento y errores, el mantenimiento preventivo de vencimiento y la condición basada en métricas en tiempo real e históricas, la información de sensores y la meteorología;
- Consolidar la información en torno al estado de los activos empresariales para los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento, incluyendo el historial de activos y los datos de sensores en tiempo real e históricos de los activos;
- Proporcionar a los usuarios la capacidad de detallar los activos empresariales por ubicación, jerarquía o clase de activo para comprender todo el contexto del estado de los activos críticos
- Aprovechar análisis e información en tiempo real mediante el uso de la Plataforma IBM Watson Internet of Things, junto con otros orígenes de información tales como los datos meteorológicos actuales e históricos.

Este conjunto de capacidades proporciona una única vista como parte del sistema de Maximo, en lugar de tener que utilizar múltiples vistas de varias herramientas diferentes para lograr el mismo resultado.

IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones.

1.2.21 IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud es una herramienta de gestión de trabajo avanzada para Maximo Asset Management que amplía las capacidades de Maximo Scheduler para permitir a los usuarios gestionar grandes proyectos (tales como paradas, interrupciones y modificaciones), así como el mantenimiento planificado y no planificado, en un área geográfica amplia o donde el clima es un factor importante en la disponibilidad de activos. Con esta solución integrada de Maximo, se puede gestionar el trabajo íntegramente mediante un solo sistema de registro.

Las prestaciones de IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud incluyen lo siguiente:

- Una aplicación Customer Appointment Booking que permite al Representante de Servicio al Cliente planificar citas teniendo en cuenta la disponibilidad del Cliente y del técnico, así como las previsiones meteorológicas para el día en que la cita es necesaria.
- Una interfaz simplificada que permite a los usuarios modelar redes complejas de órdenes de trabajo de modo que las dependencias entre las tareas bajo diferentes órdenes de trabajo principales o entre una tarea y una orden de trabajo principal diferente puedan gestionarse gráficamente.

Integración con los datos meteorológicos de The Weather Company, que permite a los usuarios considerar el clima durante la planificación, la programación y la asignación del trabajo y reaccionar a los cambios en base a los eventos meteorológicos. Esto incluye la capacidad de configurar los datos meteorológicos, permitiendo a los usuarios configurar los atributos que desean ver en las aplicaciones Graphical Scheduling, Graphical Assignment y Graphical Appointment Book.

1.2.22 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

El paquete IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud incluye las características y prestaciones de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud, IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud e IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On, según se ha descrito anteriormente.

1.2.23 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for Oracle Applications

Este servicio opcional incluye las características siguientes:

- Integraciones listas para ejecutarse entre Maximo y módulos de Oracle E-Business Suite que se integran típicamente con Maximo, tales como Código de Contabilidad, Adquisiciones, Inventario, Recursos Humanos y Proyectos.

- Escenario de negocio basado en implementación sin programación adicional. Por ejemplo, el Cliente puede configurar fácilmente el adaptador para implementar las transacciones de la integración según qué programa está gestionando las funciones de adquisición.
- La configuración de integración basada en pantalla, personalización y facilidad de despliegue para adaptar o ampliar las integraciones de acuerdo a los requisitos de negocio del Cliente.
- Auditoría integrada, recuperación, notificación y facilidades de gestión.

Este servicio sólo puede utilizarse en un entorno de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.24 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for SAP Applications

IBM Maximo Enterprise Adapter for SAP Applications gestiona recursos y procesos de trabajo de gestión con el sistema SAP del Cliente. El adaptador gestiona mensajes de transacciones a través de colas de Java Message Service y la Integración de Procesos de SAP NetWeaver. El adaptador también actualiza los sistemas cuando el Cliente cambia datos en cualquier parte de la integración, depende de cómo el Cliente configura y personaliza los puntos de integración.

Este servicio sólo puede utilizarse en un entorno de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.25 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain permite que los procesos de gestión de activos y trabajo en Maximo compartan datos con una red de participantes de negocio a través de un libro mayor de negocios digital seguro, inmutable y completo que utiliza los servicios de IBM Blockchain.

El servicio gestiona los mensajes de transacción relacionados con los activos y procesos Maximo a través de colas seguras del servicio Java a través del servicio IoT-Blockchain y de la Integración con IBM Blockchain. El servicio actualiza los sistemas cuando el Cliente o los participantes cambian datos en cualquier parte de la integración, depende de cómo el Cliente configura y personaliza los puntos de integración.

IBM Maximo Network on Blockchain incluye una instancia No Productiva de IBM IoT Blockchain Service que se utilizará para desarrollar y construir sus aplicaciones de IBM Maximo Network on Blockchain, probar dispositivos y soluciones de conexión y ejecutar pruebas de conceptos. Cada Instancia no productiva puede dar soporte a un máximo de 400 Mensajes Digitales al mes.

Los requisitos técnicos previos son IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 (o superior) o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) sólo puede utilizarse en un entorno de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership es un requisito técnico para este Servicio de Cloud y puede adquirirse en <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain>.

1.2.26 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Production

Cada instancia de capacidad de add-on aumenta el tamaño horizontal del entorno de producción añadiendo un servidor de interfaz de usuario adicional con hasta 4 núcleos y hasta 32 GB de RAM.

1.2.27 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Baremetal Server Deployment

Todos los entornos SaaS se implementan utilizando Servidores Virtuales de forma predeterminada. Esto proporciona una opción de configuración de servidor alternativa. El tamaño predeterminado del Despliegue de Servidores Bare Metal es un procesador de cuatro cores con 32 GB de RAM. Se pueden utilizar varias cantidades para crear despliegues de servidores Bare Metal más grandes si es necesario.

1.2.28 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

Cada derecho de titularidad de Add-on Capacity aumenta el tamaño de Enhanced Access Development Environment para permitir una máquina virtual Java adicional. Una vez configurada esta capacidad adicional para un entorno, no es transferible a otro entorno. Esto sólo es válido para IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.29 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Reporting Database

Cada derecho de titularidad de base de datos de informes complementaria añade un servidor de Base de Datos al que se replica una de las bases de datos del entorno del Cliente, con el fin de ejecutar herramientas de generación de informes en su contra.

1.2.30 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud SFTP Accounts

El Servicio de Cloud de la cuenta del servicio Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos (SFTP) (Cuenta SFTP) facilita el acceso a los datos y la transferencia de datos a través de un flujo de datos de Secure Shell (SSH). La cuenta SFTP también se puede utilizar para ver archivos de registro en los entornos del Cliente con fines de resolución de problemas y desarrollo. Cada cuenta SFTP es una instancia separada. Se pueden crear un máximo de 5 cuentas SFTP.

1.2.31 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on VPN IPSec Tunnel

Se utiliza un túnel VPN de sitio a sitio IPSec para cifrar el tráfico entre pasarelas IPSec seguras. El túnel VPN IPSec permitirá el tráfico de sitio a sitio entre las redes del Cliente y el Servicio de Cloud. Esto se puede utilizar para soportar ciertas integraciones, acceso a bases de datos de sólo lectura, sincronización LDAP y otras comunicaciones que no pueden ejecutarse a través de HTTPS/SSL.

1.2.32 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud IP Whitelisting

Cada derecho de titularidad de Lista blanca de IP proporciona acceso configurado a un entorno específico desde una lista definida y aprobada por el Cliente de direcciones IP de confianza o rangos de IP únicamente.

1.2.33 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Enhanced Disaster Recovery Add-on

Este Servicio de Cloud permite al Cliente tener configurada la Recuperación ante Desastre para soportar un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de 1 hora y un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) de 12 horas. El Servicio de Cloud incluye un servidor de aplicaciones y un servidor de bases de datos en un centro de datos secundario con replicación de datos habilitada desde el centro de datos primario.

1.2.34 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Availability SLA for Non-Production Systems

SLA de Disponibilidad para Sistemas que no son Productivos permite al Cliente ampliar el Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de IBM, tal y como se especifica en un PoE y se describe en el Apartado 3, a un entorno particular que no sea productivo. Este acuerdo de nivel de servicio adicional intransferible no es una garantía.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación de protección de datos identificadas en <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

Ficha de Datos de IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

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

Ficha de Datos de IBM Maximo Network on Blockchain:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=9EA95BD0A5AB11E88A70560C75A2DCDE>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

| Disponibilidad | Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*) |
|-----------------|---|
| Menos del 99,9% | 2% |
| Menos del 99% | 5% |
| Menos del 95% | 10% |

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- Usuario Simultáneo es el número de usuarios que acceden simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.
- Un Activo es un recurso tangible o elemento de valor identificado de manera única para su acceso o gestión por parte de los Servicios de Cloud.
- Un Mensaje Digital es una comunicación electrónica gestionada o tratada por los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo "Non-Production", el Servicio de Cloud sólo podrá utilizarlo el Cliente para actividades internas de no producción incluyendo, a título enunciativo y no

limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad productivos pertinentes.

Los usuarios de Instancias de tipo "Non-Production" del Servicio de Cloud deben tener derecho de titularidad para IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Las instancias de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production no incluyen alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporcionan con la instancia productiva. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia de tipo "Non-Production" al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

Cada derecho de titularidad de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On incrementa el tamaño de una instancia de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la instancia. Si el Cliente añade capacidad a una instancia de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production y adquiere IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra instancia de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production.

Con IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, se proporciona acceso remoto a un máximo de 5 usuarios con un nivel avanzado de control en el entorno.

El Cliente debe tener derecho de titularidad al IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) para acceder a instancias de IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Flex Full Access Development Environment Non Production Add-On del Servicio de Cloud.

5.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Products Limitation

Todos los usuarios autorizados de los productos siguientes deben tener también un derecho de titularidad del mismo tipo de usuario en IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

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

Con IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo), el Cliente debe adquirir derechos de titularidad de usuario de tipo de usuario y cantidad equivalente a IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Si utiliza IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) e IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad de usuario de IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) equivalentes al número de usuarios a los cuales se da acceso a IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Maximo APM - Asset Health Insights SaaS e IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud requieren la adquisición por separado y como prerrequisito de los derechos de titularidad de usuario adecuados para IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Los Clientes que están utilizando el Servicio de Cloud únicamente para los siguientes fines o están utilizando sólo las siguientes funciones del Servicio de Cloud no requieren derechos de titularidad para el Servicio de Cloud:

- Especificar solicitudes de servicio y ver el estado de las solicitudes del servicio.
- Crear y ver requisitos, ver plantillas y ver borradores a través de la aplicación Desktop Requisitions.
- Usar la aplicación Graphical Appointment Book en IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus.

Si el Servicio de Cloud está designado como "Uso Limitado" el usuario sólo tiene derecho a utilizar hasta tres (3) módulos dentro del Servicio de Cloud aplicable, excluyendo los módulos de Administración, Integración, Seguridad y Configuración de Sistemas.

Si el Servicio de Cloud está designado como "Uso Exprés" el usuario sólo tiene derecho a acceder al Servicio de Cloud para fines de ejecución y visualización de informes, registros de sólo lectura, cambio de estado de los registros y actualización de pedidos de trabajo que se han asignado al Cliente.