

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant verbindet die Leistungsfähigkeit von Cognitive Computing mit der Wartung und Instandhaltung von Anlagen. Damit erhalten Benutzer die Möglichkeit, Anleitungen für die Durchführung von Reparatur- und Servicemaßnahmen abzurufen.

Die empfohlenen Maßnahmen werden durch Anwendung von künstlicher Intelligenz (Reasoning) und kognitivem Lernen (Cognitive Learning) auf eine große Menge strukturierter und unstrukturierter Daten, die sich auf Reparaturen, Wartung, Verfahren und Techniken beziehen, abgeleitet, um die Empfehlung zu ermitteln, die am besten zur jeweiligen Situation passt.

Da die Empfehlungen durch die kundenspezifische Wissensdatenbank unterstützt werden, sind sie genau auf die Daten und Prozesse des Kunden zugeschnitten.

Über die APIs dieses Cloud-Service oder die Benutzerschnittstelle des Angebots können Benutzer Abfragen in natürlicher Sprache stellen.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

Die Subscription für diesen Cloud-Service ermöglicht es den Kunden, Datensammlungen zu erstellen, diese mit eigenen Daten zu füllen und die Daten durch Fähigkeiten für die Verarbeitung natürlicher Sprache und Inhalte für Abfragen anzureichern. Die Benutzer können außerdem kundenspezifische Machine-Learning-Modelle für die Sprachverarbeitung erstellen und bereitstellen.

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

Die Subscription für diesen Cloud-Service ermöglicht den Kunden die Nutzung einer reduzierten Konfiguration der Equipment Maintenance Assistant SaaS-Funktionen. Dieser Cloud-Service wird für die Verarbeitung von bis zu 50.000 Dokumenten bereitgestellt und hat eine Speicherbegrenzung auf 10 Gigabyte. Ein Dokument ist als begrenztes Datenvolumen, das zwischen einen Header- und einen Trailerdatensatz eingebettet ist, die den Anfang und das Ende markieren, oder als elektronische Darstellung eines physischen Dokuments definiert.

Die Instanz beinhaltet einen (1) berechtigten Benutzer, der kundenspezifische Machine-Learning-Modelle erstellen kann, sowie die Bereitstellung eines (1) kundenspezifischen Modells für die Sprachverarbeitung. Zusätzliche berechnete Benutzer, die kundenspezifische Modelle erstellen, sowie die Bereitstellung zusätzlicher kundenspezifischer Modelle werden dem Kunden auf Pay-per-Use-Basis in Rechnung gestellt. Berechtigungen für berechnete Benutzer werden nur für Benutzer benötigt, die kundenspezifische Modelle erstellen. Es wird empfohlen, diese Umgebung ausschließlich für nicht produktive Zwecke zu nutzen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,5 %	10 %
Unter 99,0 %	25 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Element“ ist ein Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
 - Bei IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS entspricht ein Element einer an den Cloud-Service gerichteten Abfrage, die vom System entweder über die Benutzerschnittstelle oder über einen REST-API-Aufruf beantwortet wird.
 - Bei IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance entspricht ein Element einem kundenspezifischen Machine-Learning-Modell, das für die Verarbeitung natürlicher Sprache implementiert wird.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.