

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant επιτρέπει την αξιοποίηση της γνωσιακής πληροφορικής στη συντήρηση εξοπλισμού. Καθοδηγεί τους χρήστες κατά την εκτέλεση διαδικασιών επισκευής και συντήρησης.

Οι προτεινόμενες διαδικασίες προκύπτουν από την εφαρμογή τεχνικών συλλογιστικής ανάλυσης και γνωσιακής εκμάθησης σε ένα ευρύ φάσμα δομημένων και μη δομημένων δεδομένων που σχετίζονται με διαδικασίες και τεχνικές επισκευής και συντήρησης με σκοπό την παροχή της καλύτερης δυνατής πρότασης για κάθε περίπτωση.

Δεδομένου ότι οι προτεινόμενες ενέργειες προκύπτουν από τη μοναδική γνωσιακή βάση του Πελάτη, αυτές είναι προσαρμοσμένες στα δεδομένα και τις διαδικασίες του Πελάτη.

Η Υπηρεσία Cloud επιτρέπει στους χρήστες να υποβάλουν αιτήσεις πληροφοριών (queries) σε φυσική γλώσσα μέσω των API της Υπηρεσίας Cloud ή μέσω του περιβάλλοντος χρήστη της υπηρεσίας.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

Μια συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να δημιουργήσει συλλογές, να εισαγάγει τα δικά του δεδομένα, και να τα εμπλουτίσει με επεξεργασία φυσικής γλώσσας και περιεχόμενο για την υποβολή αιτήσεων πληροφοριών (queries). Οι χρήστες μπορούν επίσης να δημιουργήσουν και να θέσουν σε εφαρμογή προσαρμοσμένα μοντέλα μηχανικής εκμάθησης για γλωσσική επεξεργασία.

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

Μια συνδρομή για αυτή την Υπηρεσία Cloud παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί μια περιορισμένη παραμετροποίηση των λειτουργιών του Equipment Maintenance Assistant SaaS. Αυτή η Υπηρεσία Cloud θα τροφοδοτείται για την επεξεργασία έως 50.000 εγγράφων και ορίζει τα 10 GB ως ανώτατο όριο για τον χρησιμοποιούμενο χώρο αποθήκευσης. Ένα Έγγραφο ορίζεται ως μια μετρήσιμη ποσότητα δεδομένων που τοποθετείται μεταξύ μιας κεφαλίδας εγγράφου και μιας εγγραφής τέλους εγγράφου που σημειώνουν την αρχή και το τέλος του, ή μια ηλεκτρονική αναπαράσταση ενός φυσικού εγγράφου.

Αυτή η μη παραγωγική περίπτωση χρήσης περιλαμβάνει έναν (1) Εξουσιοδοτημένο Χρήστη, ο οποίος μπορεί να δημιουργήσει προσαρμοσμένα μοντέλα μηχανικής εκμάθησης, και τη θέση σε εφαρμογή ενός (1) προσαρμοσμένου μοντέλου για γλωσσική επεξεργασία. Ο Πελάτης θα χρεώνεται βάσει πληρωμής για κάθε πρόσθετο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη που δημιουργεί προσαρμοσμένα μοντέλα και για τη θέση σε εφαρμογή πρόσθετων προσαρμοσμένων μοντέλων. Απαιτούνται δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών μόνο για χρήστες που δημιουργούν πρόσθετα μοντέλα. Αυτό το περιβάλλον συνιστάται να χρησιμοποιείται μόνο για μη παραγωγικούς σκοπούς.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM, που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa>, και το(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(-τα) DPA), που διατίθενται στις ιστοσελίδες που παραπέμπουν οι παρακάτω διασυνδέσεις, παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων καθώς και τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που

περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο, εάν και στο βαθμό που ισχύουν i) ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) ή ii) άλλοι νόμοι περί προστασίας δεδομένων που προσδιορίζονται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=27DE72A033BF11E8845013686FEEAB8B>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον Πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,5%	10%
Χαμηλότερη από 99,0%	25%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρέωσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι ένας μοναδικός χρήστης που έχει εξουσιοδοτηθεί να αποκτήσει πρόσβαση στις Υπηρεσίες Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, είτε άμεσα είτε έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.
- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.
 - Για το IBM Equipment Maintenance Assistant SaaS, ένα Στοιχείο είναι μια αίτηση πληροφοριών (query) στην Υπηρεσία Cloud για την οποία επιστρέφεται μια απόκριση από το σύστημα, είτε μέσω του Περιβάλλοντος Χρήστη είτε μέσω μιας κλήσης REST API.
 - Για το IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance, ένα Στοιχείο είναι ένα προσαρμοσμένο μοντέλο μηχανικής εκμάθησης που τίθεται σε εφαρμογή για επεξεργασία φυσικής γλώσσας.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.