

Descripción del Servicio

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

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 Maximo Equipment Maintenance Assistant lleva el poder de la computación cognitiva al mantenimiento de los equipos. Permite a los usuarios obtener orientación sobre los procedimientos de reparación y servicio que se llevarán a cabo.

Los procedimientos recomendados se derivan de aplicar el razonamiento y el aprendizaje cognitivo a una amplia gama de datos estructurados y no estructurados asociados con las reparaciones, el mantenimiento, los procedimientos y las técnicas, y para identificar la mejor recomendación para cada situación.

Dado que las recomendaciones se basan en la base de conocimientos exclusiva del Cliente, se personalizan a partir de los datos y los procesos del Cliente.

El Servicio de Cloud permite a los usuarios consultar utilizando un lenguaje natural a través de las APIs del Servicio de Cloud o a través de la interfaz de usuario que ofrece.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

La suscripción a este Servicio de Cloud permite a los Clientes crear recopilaciones, incorporar sus propios datos y enriquecerlos con procesamiento del lenguaje natural y contenido para la consulta. Los usuarios también pueden crear y desplegar modelos de aprendizaje automático personalizados para el procesamiento de lenguaje.

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

La suscripción a este Servicio de Cloud permite a los Clientes utilizar una configuración reducida de las funciones de Equipment Maintenance Assistant SaaS. Este Servicio de Cloud se suministrará para tratar hasta 50.000 documentos e incluye 10 Gigabytes de límite de almacenamiento. Un documento se define como un volumen finito de datos que se encuentran dentro del registro inicial y final del documento que marca el principio y el fin de cualquier representación electrónica de un documento físico.

La instancia incluye un Usuario Autorizado, que puede crear modelos de aprendizaje automático personalizados, e incluye el despliegue de un modelo personalizado para el procesamiento de lenguaje. Se facturarán al Cliente como servicio de pago por uso los Usuarios Autorizados adicionales que creen modelos personalizados y el despliegue de modelos personalizados adicionales. Las titularidades de Usuario Autorizado solo son necesarias para los usuarios que crean modelos personalizados. Solo se recomienda el uso de este entorno para un entorno de no producción.

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 sobre protección de datos identificada en <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato 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 99,5%	10%
Menos del 99%	25%

* 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.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.
 - Para IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS, un Elemento es una consulta realizada al Servicio de Cloud, donde el sistema devuelve una respuesta, ya sea a través de la Interfaz de Usuario o una llamada a la API REST.
 - Para IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance, un Elemento es un modelo de aprendizaje automático personalizado que se despliega para el procesamiento del lenguaje natural.

5. Términos Adicionales

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