

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant met la puissance de l'informatique cognitive au service de la maintenance de l'équipement. Il permet aux utilisateurs d'obtenir des conseils sur les procédures de réparation et de maintenance à effectuer.

Les procédures recommandées consistent à appliquer un raisonnement et un apprentissage cognitif à un large éventail de données structurées et non structurées associées aux réparations, maintenances, procédures et techniques et à identifier la meilleure recommandation pour chaque situation.

Etant donné que les recommandations sont issues de la base de connaissances unique du Client, elles sont personnalisées en fonction des données et processus du Client.

Le Service Cloud permet aux utilisateurs de faire des requêtes en langage naturel par le biais des API du Service Cloud ou à l'aide de l'Interface Utilisateur de l'offre.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

L'abonnement à ce Service Cloud permet aux Clients de créer des collections, de publier leurs propres données et de les enrichir à l'aide du traitement du langage naturel à des fins d'interrogation. Les utilisateurs peuvent également créer et déployer des modèles d'apprentissage machine personnalisés pour le traitement du langage.

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

L'abonnement à ce Service Cloud permet aux Clients d'utiliser une configuration réduite des fonctions du service Equipment Maintenance Assistant SaaS. Ce Service Cloud sera fourni pour traiter jusqu'à 50 000 documents et inclut une limite de stockage de 10 gigaoctets. Un document désigne un volume limité de données enveloppées par un enregistrement d'en-tête et de fin, signalant le début et la fin ou toute représentation électronique d'un document physique.

L'instance inclut un Utilisateur Autorisé, qui peut créer des modèles d'apprentissage machine personnalisés et inclut le déploiement d'un modèle personnalisé de traitement du langage. Le Client sera facturé à l'utilisation pour l'ajout d'Utilisateurs Autorisés supplémentaires créant des modèles personnalisés et pour le déploiement de modèles personnalisés supplémentaires. Les droits des Utilisateurs Autorisés sont requis uniquement pour les utilisateurs créant des modèles personnalisés. Cet environnement est recommandé pour un environnement de non-production uniquement.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Avoir (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,5 %	10 %
Inférieure à 99,0 %	25 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Montant des Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.
 - Pour le service IBM Equipment Maintenance Assistant SaaS, le terme Élément désigne une interrogation adressée au Service Cloud pour laquelle le système renvoie une réponse, soit via l'interface utilisateur soit via un appel de l'API REST.
 - Pour l'instance hors production IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant, un Élément est un modèle d'apprentissage machine personnalisé déployé pour le traitement du langage naturel.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.