

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant porta la potenza del calcolo cognitivo alla manutenzione delle apparecchiature. Consente agli utenti di ottenere indicazioni sulle procedure di riparazione e assistenza da eseguire.

Le procedure suggerite derivano dall'applicazione di un apprendimento ragionato e cognitivo ad una vasta gamma di dati strutturati e non strutturati associati a riparazioni, manutenzione, procedure e tecniche e per identificare il suggerimento migliore per ogni situazione.

Poiché i suggerimenti provengono dall'unica base di conoscenze del Cliente, sono personalizzati in base ai dati ed ai processi del Cliente.

Il Servizio Cloud consente agli utenti di eseguire query utilizzando il linguaggio naturale attraverso le API del Servizio Cloud o attraverso l'interfaccia utente dell'offerta.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili:

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

La sottoscrizione dell'abbonamento al presente Servizio Cloud consente ai Clienti di creare raccolte, importare i propri dati, di arricchirli con l'elaborazione e il contenuto del linguaggio naturale per l'esecuzione di query. Gli utenti possono anche creare e distribuire modelli di apprendimento macchina personalizzati per l'elaborazione del linguaggio.

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

La sottoscrizione dell'abbonamento al presente Servizio Cloud consente ai Clienti di utilizzare una configurazione ridotta delle funzioni di Equipment Maintenance Assistant SaaS. Questo Servizio Cloud consente di elaborare fino a 50.000 documenti e contiene fino a 10 gigabyte di storage. Si definisce Documento un volume finito di dati incluso tra l'intestazione di un documento ed il record di coda che ne contrassegnano l'inizio e la fine o qualsiasi rappresentazione elettronica di un documento cartaceo.

L'istanza include un Utente Autorizzato che può creare modelli di apprendimento macchina personalizzati ed include la distribuzione di un modello personalizzato per l'elaborazione del linguaggio. I costi per il Cliente saranno calcolati con la formula "Pay Per Use" per ogni Utente Autorizzato aggiuntivo che crea modelli personalizzati e per l'implementazione di modelli personalizzati aggiuntivi. Le titolarità di Utenti Autorizzati sono necessarie solo per gli utenti che creano modelli personalizzati. Si consiglia di utilizzare questo ambiente solo in un ambiente non di produzione.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

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

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,5%	10%
Inferiore al 99,0%	25%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.
 - Per IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS, un Elemento è rappresentato da una query al Servizio Cloud in cui il sistema restituisce una risposta, effettuata tramite l'interfaccia utente o tramite una chiamata API REST.
 - Per IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance, un Elemento è rappresentato da un modello di apprendimento macchina personalizzato distribuito per l'elaborazione del linguaggio naturale.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", " Service Level Agreement ("SLA")".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: