

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。該当する注文関連文書には、お客様の発注に関する価格の詳細情報および追加の詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant により、機器保守にコグニティブ・コンピューティングの能力がもたらされます。また、ユーザーは実行すべき修理手順およびサービス手順に関するガイダンスを入手できます。

この推奨手順は、修理、保守、手順、および技法に関連する幅広い構造化データおよび非構造化データに推論とコグニティブ学習を適用することでもたらされ、各状況における最善の推奨手順を明らかにすることを目的とします。

推奨手順はお客様固有の知識に基づくものであるため、お客様のデータおよびプロセスに合わせてカスタマイズできます。

「クラウド・サービス」では、ユーザーは「クラウド・サービス」の API により、または当該オフファリング・ユーザー・インターフェースにより、自然言語を使用して照会することができます。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオフファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

本「クラウド・サービス」に対するサブスクリプションにより、お客様は、コレクションを構築して、自己のデータを取り込み、自然言語処理と照会のためのコンテンツでそれをエンリッチすることができます。ユーザーは、言語処理のために、カスタムの機械学習モデルを構築して、展開することもできます。

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

本「クラウド・サービス」に対するサブスクリプションにより、お客様は、Equipment Maintenance Assistant SaaS の機能を縮小した構成を使用することができます。本「クラウド・サービス」は、最大 5 万のドキュメントの処理のためにプロビジョニングされ、10 ギガバイトのストレージ制限が適用されます。文書とは、その先頭と末尾を示す文書のヘッダー・レコードとトレーラー・レコードで囲まれた有限量のデータ、または物理的文書を電子表示したものです。

インスタンスには、カスタムの機械学習モデルを構築できる 1 人の「許可ユーザー」が含まれ、また、言語処理のために 1 つのカスタム・モデルを展開できます。カスタム・モデルを構築する追加の「許可ユーザー」、および追加のカスタム・モデルの展開については、従量課金制に基づいてお客様に請求されます。「許可ユーザー」の使用許諾は、カスタム・モデルを構築するユーザーについてのみ必要です。この環境の使用が推奨されるのは、非実稼働環境に限られます。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、以下のリンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、対象となる処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。DPA は、i) EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR)、または ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> に記載されているその他のデータ保護法が適用される場合に、その適用範囲に限り、「コンテンツ」に含まれる個人データに適用されます。

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

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.5% 未満	10%
99.0% 未満	25%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。
- 「アイテム」とは、「クラウド・サービス」の利用により管理、処理される、または「クラウド・サービス」の利用に関連する特定のアイテムが 1 回発生することをいいます。
 - IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS では、「アイテム」は「クラウド・サービス」に対する問い合わせをいい、この場合、応答はシステムによって「ユーザー・インターフェース」または REST API 呼び出しのいずれかを通じて返されます。
 - IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance では、「アイテム」は、自然言語処理のために展開されるカスタム機械学習モデルをいいます。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日より前に締結されるクラウド・サービス契約書 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。