

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant 引入了认知计算的强大功能，以便进行设备维护。它允许用户获取有关要执行的维修和服务过程的指南。

建议的过程源于以下目标：将推理和认知学习应用于与维修、维护、过程和技术相关的各种结构化和非结构化数据，以及确定每种情况的最佳建议。

由于建议源自客户的独特知识库，因此可根据客户的数据和流程来定制这些建议。

此云服务允许用户通过云服务的 API 或产品用户界面，利用自然语言进行查询。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

通过订购该云服务，客户就能够创建数据集合，采集自己的数据，借助自然语言处理和要查询的内容，使数据更为丰富。用户还可以创建和部署定制的机器学习模型，以用于语言处理。

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

通过订购该云服务，客户就能够使用 Equipment Maintenance Assistant SaaS 的简化版配置功能。该云服务最多可处理 50,000 个文档，存储容量限于 10GB。文档定义为标记其开始和结束的文档头和尾之间的一定数量的数据，或者物理文档的任何电子表示。

该实例包含一个可创建定制机器学习模型的授权用户，还允许部署一个用于语言处理的定制模型。对于创建定制模型的任何额外授权用户和部署额外的定制模型，将以“按使用量付费”的形式对客户收费。只有创建定制模型的用户才需要授权用户权利。建议仅在非生产环境中使用此环境。

2. 数据保护和保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据保护和保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果 i) 欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 上标示的其他数据保护法律适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 也适用于这些个人数据。

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
低于 99.5%	10%
低于 99.0%	25%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 授权用户是有权通过任何方式和途径，直接或间接（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的唯一用户。
- 实例是对云服务的特定配置的每次访问。
- 项目是指出现一个通过使用云服务管理、处理或与使用云服务相关的特定项目。
 - 对于 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS，一个“项目”是对该云服务的一次查询，并通过用户界面或 REST API 调用由系统返回响应。
 - 对于 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance，一个“项目”是为自然语言处理而部署的一个定制机器学习模型。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。