

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant

本「服務說明」說明本「雲端服務」之內容。適用之訂購文件提供 貴客戶訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant 可為設備維護提供認知運算之功能。本項服務可讓使用者取得所需執行之修繕和維修程序相關指引。

建議程序，係由將推理及認知學習套用至廣泛多元之有關修繕、維護、程序及技術之結構化與非結構化資料後衍生所得，進而據以確認各狀況之最佳建議。

前揭建議衍生自 貴客戶專屬知識庫，因此，係依 貴客戶之資料與處理程序而客製化。

本項「雲端服務」可讓使用者透過本項「雲端服務」之 API 或透過供應項目使用者介面，使用自然語言進行查詢。

1.1 供應項目

貴客戶得從下列可用供應項目選取其所要供應項目：

1.1.1 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS

訂用本「雲端服務」，可讓 貴客戶建立集合、汲取其自己之資料，進而強化其自然語言處理程序與內容以供查詢。使用者亦可建立及部署語言處理程序之客製機器學習模型。

1.1.2 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance

訂用本「雲端服務」，可讓 貴客戶使用 Equipment Maintenance Assistant SaaS 功能之簡化配置。本「雲端服務」之提供，最多可處理 50,000 份文件，儲存容量上限為 10 GB。文件係定義為有限量之資料，而這些資料被封裝在文件頁首（標示文件開始）及頁尾（標示文件結束）記錄內，或是任何實體文件或其電子檔。

此實例包括一位「授權使用者」，該使用者可建立客製機器學習模型，此外亦包括一個語言處理程序客製模型之部署。貴客戶需就建立客製模型之額外「授權使用者」及額外客製模型之部署，依使用付費支付費用。只有建立客製模型之使用者，才需要「授權使用者」授權。建議僅限於非正式作業環境中使用本環境。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為 貴客戶提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將就本「雲端服務」累計可用度依最高可適用度進行補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用度	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.5%	10%
小於 99.0%	25%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊 (網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) 中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援 (包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序)。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權透過任何方法以任何直接或間接方式 (例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取「雲端服務」之特定使用者。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。
- 「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以管理、處理或與其相關之特定項目。
 - 就 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant SaaS 而言，「項目」係指對本「雲端服務」所為之查詢，所稱查詢，指系統透過「使用者介面」或 REST API 呼叫傳回回應。
 - 就 IBM Maximo Equipment Maintenance Assistant Non-Production Instance 而言，「項目」係指為進行自然語言處理程序而部署之客製機器學習模型。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」 (或性質相當的基本雲端合約)，適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。