

Descripción del Servicio

IBM Maximo EAM SaaS

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles:

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS es una solución de gestión de recursos empresariales multi-tenant, basada en roles, que incluye los siguientes procesos y funciones o les da soporte:

- Gestión de recursos empresariales: realiza un seguimiento de los recursos y los datos de ubicación y los gestiona a través del ciclo de vida de los recursos.
- Gestión de trabajo: gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro.
- Gestión de contratos: da soporte a contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario.
- Gestión de inventario: realiza el seguimiento de los detalles de los recursos relacionados con el inventario y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor.
- Gestión de aprovisionamiento: da soporte a las fases de aprovisionamiento como, por ejemplo, adquisición directa y reposición de inventario.
- Gestión de servicios: define las ofertas de servicios, establece Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), monitoriza el suministro de niveles de servicio e implementa procedimientos de escalada.

IBM Maximo EAM SaaS amplía los modelos de implantación de Maximo desde el cloud local y dedicado hasta un cloud público en un entorno multi-tenant.

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 Uso Limitado de IBM Maximo EAM SaaS

El Cliente solo tiene derecho a utilizar hasta tres (3) módulos dentro del Servicio de Cloud, excluyendo los módulos de Gestión, Integración, Seguridad y Configuración del Sistema.

1.2.2 Uso Expreso de IBM Maximo EAM SaaS

El Cliente solo tiene derecho a acceder al Servicio de Cloud para fines de ejecución y visualización de informes, registros de solo lectura, cambio de estado de los registros y actualización de pedidos de trabajo que se han asignado al Cliente.

1.3 Servicios de Aceleración

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Este servicio complementario proporciona al Cliente acceso a un Asesor de Soporte Técnico (TSA) remoto. El TSA está disponible para un máximo de veinticinco (25) horas al mes y está disponible durante las horas de operación del país del Cliente. El TSA está disponible para ayudar a solucionar problemas y proporcionar orientación personalizada para ayudar a optimizar la arquitectura, el funcionamiento y la expansión del Servicio de Cloud de IBM.

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on

Enhanced Support Add-on es un servicio de suscripción remota que incluye acceso a un Asesor de Soporte Técnico remoto, así como objetivos de nivel de servicio mejorados y asistencia remota con herramientas de soporte de incorporación. Los detalles del servicio están disponibles en la guía de Soporte de IBM.

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on

Este servicio complementario incluye las características de Enhanced Support Add-on y servicios personalizados prestados de forma remota por un gestor de cuenta asignado, objetivos de nivel de servicio mejorados, servicios de asesoramiento técnico y formación orientada al Cliente para recursos técnicos. Los detalles del servicio están disponibles en la guía de Soporte de IBM.

2. Contenido y Protección de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica a los datos personales contenidos en el Contenido, siempre y cuando: i) se cumpla el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (EU/2016/679) (GDPR); o ii) se aplique otra legislación sobre protección de datos identificada en <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente contrato de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

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

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.

- Usuario Simultáneo es un usuario que accede simultáneamente al Servicio de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) en cualquier momento en particular. Una persona que accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces se considera únicamente un único Usuario Simultáneo.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Contratos de Servicio de Cloud (o contratos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Uso de Alto Riesgo

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

5.2 Limitaciones del Producto de IBM Maximo EAM SaaS

Los Clientes que están utilizando el Servicio de Cloud únicamente para los siguientes fines o están utilizando sólo las siguientes funciones del Servicio de Cloud no requieren derechos de titularidad para el Servicio de Cloud:

- Especificar solicitudes de servicio y ver el estado de las solicitudes del servicio.
- Crear y ver requisitos, ver plantillas y ver borradores a través de la aplicación Desktop Requisitions.