

Descripción del Servicio

IBM Maximo EAM SaaS Flex

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex es una solución de gestión de activos empresariales 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. Identifique las características de los activos, las clasificaciones, las mediciones, las rutas de inspección y los planes de mantenimiento.
- **Gestión de trabajo:** gestiona actividades de trabajo planificadas y no planificadas, mantenimiento preventivo y predictivo, proyectos de varias fases, servicios, emergencias y mantenimiento correctivo desde la solicitud inicial hasta su finalización y registro. Aumente la eficacia del personal mediante asignaciones, equilibrado de trabajo e informes automatizados.
- **Gestión de inventario:** realiza el seguimiento de los detalles del inventario de activos y repuestos y los gestiona, incluyendo cantidad, ubicación, uso y valor en varios almacenes y depósitos. Realice recuentos físicos y de ciclos.
- **Gestión de aprovisionamiento:** permite la compra directa y el reabastecimiento de inventario mediante reabastecimiento automático, solicitudes de trabajo, solicitudes de presupuesto, órdenes de compra, recepciones y coincidencia de facturas.
- **Gestión de contratos:** gestiona y utiliza contratos de adquisición, arrendamiento, alquiler, garantía, mano de obra, software, así como contratos maestros, globales y definidos por el usuario para mejorar la eficacia de las compras y optimizar los acuerdos estándar.
- **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. Proporcione acceso en toda la organización para las solicitudes de servicio.

IBM Maximo EAM SaaS Flex proporciona herramientas para la administración y adaptación de aplicaciones, incluido el soporte de integración con otros sistemas. Las herramientas de adaptación incluyen la configuración de bases de datos; el diseño de aplicaciones; el diseño y la gestión de flujos de trabajo; la escritura de informes (incluido el proceso de informes automatizados y los informes ad-hoc); la definición y asignación de perfiles de seguridad; las reglas de validación de datos; y las herramientas de migración de configuración.

La suscripción del Cliente a IBM Maximo EAM SaaS Flex incluye un entorno de producción y un entorno que no es de producción. El número de usuarios en un entorno de producción está limitado por la cantidad de suscripciones solicitadas. No pueden acceder más de 30 usuarios simultáneamente a una instancia que no es de producción.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 Suscripciones de usuario de la Suscripción de Servicio de Cloud

IBM Maximo EAM SaaS Flex es un servicio basado en suscripciones que ofrece distintos niveles de acceso y frecuencia de uso. Los tipos de suscripciones se definen aquí.

1.1.2 Usuario Autorizado de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Una suscripción de Usuario Autorizado de IBM Maximo EAM SaaS Flex permite un único derecho de titularidad de usuario final con acceso de lectura y escritura en las aplicaciones de Maximo, incluida la configuración y las herramientas de plataforma. Un Usuario Autorizado es una persona individual que recibe acceso al programa a través de controles de seguridad.

1.1.3 Usuario Simultáneo de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Una suscripción de Usuario Simultáneo de IBM Maximo EAM SaaS Flex permite supervisar la utilización del programa para ver el número de usuarios que acceden al sistema en un determinado momento. El número de personas que tienen permiso para acceder al sistema puede exceder el número de suscripciones simultáneas, siempre que el número de personas que utilizan el sistema en un determinado momento no exceda el límite de usuarios simultáneos.

1.1.4 Usuario de Uso Limitado de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Una suscripción de Usuario de Uso Limitado de IBM Maximo EAM SaaS Flex permite un único derecho de titularidad de usuario final con acceso de lectura y escritura en un máximo de tres (3) módulos en el programa Maximo, en función de su perfil de seguridad. Los módulos que pueden seleccionarse constan de: Activos, Analítica, Creación de Modelos de Información, Contratos, Financiero, Inventario, Planificación, Mantenimiento Preventivo, Compras, Niveles de Servicio, Gestión de Tareas y Órdenes de trabajo. En la lista de módulos desde los que los Usuarios de Uso Limitado pueden acceder se excluyen: Administración, Integración, Seguridad y Configuración del Sistema. Un Usuario de Uso Limitado es una persona individual que recibe acceso al programa a través de controles de seguridad.

1.1.5 Usuario Autorizado para el Uso de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Una suscripción de Usuario Autorizado para el Uso de IBM Maximo EAM SaaS Flex Express permite un único derecho de titularidad de usuario final para acceder a Maximo para fines de ejecución y visualización de informes, visualización de registros de solo lectura, cambio de estado en los registros en los que se puede cambiar su estado y actualización de órdenes de trabajo que se han asignado a esa persona. Las actualizaciones de Órdenes de Trabajo pueden realizarse utilizando las aplicaciones Work Order, Quick Reporting o Labor Reporting. Las inspecciones pueden actualizarse utilizando la aplicación Work Order o el Work Center Conduct Inspection. Los usuarios de Uso de Express pueden insertar nuevas Órdenes de Trabajo para notificar los problemas encontrados mientras trabajan en su trabajo asignado. Un Usuario Autorizado para el Uso de Express es una persona individual que recibe acceso al programa a través de controles de seguridad.

1.1.6 Usuario Simultáneo para el Uso de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Una suscripción de Usuario Simultáneo para el Uso de IBM Maximo EAM SaaS Flex Express permite los mismos privilegios de acceso que se han definido para el Usuario Autorizado para el Uso de IBM Maximo EAM SaaS Flex Express. Una suscripción de Usuario Simultáneo permite supervisar la utilización del programa para ver el número de usuarios que acceden al sistema en un determinado momento, cuyos derechos de acceso se controlan tal como se define para un Usuario de Uso de Express en los perfiles de seguridad. El número de personas que tienen permiso para acceder al sistema puede exceder el número de suscripciones simultáneas, siempre que el número de personas que utilizan el sistema en un determinado momento no exceda el límite de usuarios simultáneos.

1.2 Servicios Opcionales

Soluciones de industria y complementos

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler es una herramienta de gestión integral para IBM Maximo Asset Management. Permite a los directivos y planificadores visualizar gráficamente las órdenes de trabajo y las planificaciones de mantenimiento preventivo en un diagrama de Gantt, proporcionando acceso a los factores críticos necesarios para la creación de una planificación de trabajo precisa y significativa. También responde a las necesidades de los supervisores, gestores y técnicos de asistencia en un esfuerzo por simplificar todo el proceso de gestión del trabajo de Maximo.

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Managed Service Providers Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Providers Add-On ofrece un conjunto de aplicaciones de servicio de negocio, como las que permiten al Cliente gestionar Clientes, acuerdos con Clientes con planificaciones de facturación y precios, prestar servicios, contratos con proveedores y facturación de Clientes. Este complemento es compatible con el servicio como negocio y garantiza que únicamente los usuarios autorizados pueden ver la información sobre sus respectivos clientes.

1.2.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On ofrece una solución para gestionar activos calibrados y los estándares utilizados para calibrarlos, con características como la trazabilidad y la trazabilidad inversa, datos de historial de calibración, hojas de datos de calibración e informes.

1.2.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety, and Environment Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety, and Environment Manager Add-On da soporte a las empresas en la mejora de la seguridad, la fiabilidad y cumplimiento con la normativa. Esta solución proporciona una aplicación central para la comunicación de incidencias relacionadas con las áreas laboral, de personal, de seguridad, de salud médica y de medio ambiente.

1.2.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On amplía las capacidades de IBM Maximo EAM SaaS Flex para incluir la gestión de activos lineales permitiendo el cambio de características durante el despliegue de un activo lineal utilizando la segmentación dinámica.

1.2.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On permite a los usuarios ver información de sistemas de información geográfica (GIS) dentro de IBM Maximo EAM. Este complemento proporciona un contexto geoespacial de trabajo, activos y características terrestres.

1.2.7 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On ofrece a los usuarios prácticas de gestión de activos empresariales para los activos de transporte, incluyendo flotas de coches, camiones, autobuses, locomotoras, vehículos ferroviarios, aviones, embarcaciones y activos lineales relacionados, como líneas eléctricas y carreteras.

1.2.8 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On ofrece a las organizaciones de aviación características de gestión de configuración, evaluaciones de aeronavegabilidad, planificación de mantenimiento, programación y gestión relacionadas con los aviones.

1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de monitorizar, realizar el seguimiento y administrar herramientas, equipos, instalaciones, móviles y activos de TI en una plataforma validada.

1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On proporciona prestaciones avanzadas de activos necesarias para directores de energía nuclear y gestión del ciclo de vida de activos nucleares a través de una única plataforma.

1.2.11 IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On ofrece a los usuarios la capacidad de gestionar equipos de producción, instalaciones, transporte y activos de infraestructura en una plataforma única e integrada que combina el seguimiento de estado, seguridad y entorno con la gestión de ciclo de vida de los activos.

1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On ofrece una solución consolidada para gestionar sistemas de generación y distribución de energía a través de una única plataforma y base de datos.

1.2.13 IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On permite la gestión de configuración, incluida la definición de un modelo estándar con el que se comparan los activos para validar el cálculo en tiempo real de la configuración de un activo y la duración de los componentes del activo.

1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex ofrece a los Clientes sin suscripciones de IBM Maximo EAM SaaS Flex acceso remoto únicamente desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de

activos de IBM Maximo EAM SaaS Flex a través de una interfaz personalizable. La solución Maximo Anywhere permite operaciones desconectadas mediante la descarga de los datos necesarios cuando hay conectividad disponible.

1.2.15 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On ofrece a los Clientes con suscripciones de IBM Maximo EAM SaaS Flex acceso remoto desde dispositivos móviles a procesos, trabajo y gestión de activos de IBM Maximo EAM SaaS Flex a través de una interfaz personalizable. La solución Maximo Anywhere permite operaciones desconectadas mediante la descarga de los datos necesarios cuando hay conectividad disponible.

1.2.16 IBM Maximo Asset APM Health Insights SaaS Flex Add-On

IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex permite a los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento obtener una mejor comprensión del estado de sus activos. IBM Maximo Asset Health Insights SaaS Flex tiene prestaciones que permiten:

- Proporcionar la capacidad de definir y normalizar el estado de los activos en función de factores clave, como la vida útil restante, el historial de mantenimiento y errores, el mantenimiento preventivo de vencimiento y la condición basada en métricas en tiempo real e históricas, la información de sensores y la meteorología.
- Consolidar la información en torno al estado de los activos empresariales para los ingenieros de fiabilidad y los supervisores de mantenimiento, incluyendo el historial de activos y los datos de sensores en tiempo real e históricos de los activos.
- Proporcionar a los usuarios la capacidad de detallar los activos empresariales por ubicación, jerarquía o clase de activo para comprender todo el contexto del estado de los activos críticos.
- Aprovechar análisis e información en tiempo real mediante el uso de la Plataforma IBM Watson Internet of Things, junto con otros orígenes de información tales como los datos meteorológicos actuales e históricos.

Este conjunto de capacidades proporciona una única vista como parte del sistema de Maximo, en lugar de tener que utilizar múltiples vistas de varias herramientas diferentes para lograr el mismo resultado. IBM Maximo Asset APM Health Insights se entrega con contenido básico que incluye informes, plantillas, roles de usuario y grupos de seguridad, permite el soporte de la integración para determinados sistemas, y proporciona herramientas de soporte para configurar aplicaciones.

1.2.17 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On es una herramienta de gestión de trabajo avanzada para Maximo Asset Management que amplía las capacidades de Maximo Scheduler para permitir a los usuarios gestionar grandes proyectos (tales como paradas, interrupciones y modificaciones), así como el mantenimiento planificado y no planificado, en un área geográfica amplia o donde el clima es un factor importante en la disponibilidad de activos. Con esta solución integrada de Maximo, se puede gestionar el trabajo íntegramente mediante un solo sistema de registro.

Las prestaciones de IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus incluyen lo siguiente:

- Una aplicación Customer Appointment Booking que permite al Representante de Servicio al Cliente planificar citas teniendo en cuenta la disponibilidad del Cliente y del técnico, así como las previsiones meteorológicas para el día en que la cita es necesaria.
- Una interfaz simplificada que permite a los usuarios modelar redes complejas de órdenes de trabajo de modo que las dependencias entre las tareas bajo diferentes órdenes de trabajo principales o entre una tarea y una orden de trabajo principal diferente puedan gestionarse gráficamente.
- Integración con los datos meteorológicos de The Weather Company, que permite a los usuarios considerar el clima durante la planificación, la programación y la asignación del trabajo y reaccionar a los cambios en base a los eventos meteorológicos. Esto incluye la capacidad de configurar los datos meteorológicos, permitiendo a los usuarios configurar los atributos que desean ver en las aplicaciones Graphical Scheduling, Graphical Assignment y Graphical Appointment Book.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler es un requisito previo para este Servicio de Cloud. El Cliente debe adquirir derechos de titularidad de usuario adecuados del mismo tipo para poder utilizar este Servicio de Cloud.

1.2.18 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications proporciona una integración configurable predefinida y un soporte de procesos empresariales que permiten a Maximo interactuar con el sistema de planificación de recursos empresariales de Oracle.

1.2.19 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications

IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications proporciona una integración configurable predefinida y un soporte de procesos empresariales que permiten a Maximo interactuar con el sistema de planificación de recursos empresariales de SAP.

Infraestructura de Cloud y Servicios de Entorno

1.2.20 Instancia de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production es un servicio opcional que proporciona todas las prestaciones disponibles con la oferta básica descrita en el apartado 1 pero proporcionada en una Instancia de No Producción. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia No Productiva al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

1.2.21 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On es un servicio opcional que aumenta el tamaño de una instancia de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la instancia.

1.2.22 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On

The IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non-Production Add-On proporciona al Cliente una instancia de tipo "Non-Production" y acceso mejorado para fines de desarrollo. Esto incluye un nivel de acceso mejorado para dar soporte a las tareas de desarrollo, acceso a BD y herramientas de SQL, desarrollo de informes BIRT, capacidad de desplegar código, así como reconstrucción/redistribución del archivo maximo.war y acceso a la consola de WebSphere.

1.2.23 IBM Maximo EAM SaaS Flex Enhanced Disaster Recovery Add-On

La opción IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery proporciona un segundo entorno de Maximo en un segundo centro de datos configurado para un número base de usuarios, escalable si es necesario. La réplica de la base de datos se habilita de forma que se registran transacciones en cada entorno. El objetivo es minimizar la pérdida de datos y devolver un sistema a las operaciones en 24 horas.

1.2.24 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance añade una instancia del programa Maximo a la instancia de producción para mejorar el rendimiento y el equilibrio de carga por encima del nivel predeterminado, en función de la capacidad de suscripción del usuario. Cada instancia de Add-On Capacity aumenta el tamaño horizontal del entorno de producción añadiendo un servidor de interfaz de usuario con 4 núcleos de procesador y 32 GB de RAM.

1.2.25 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment

- Todos los entornos SaaS se implementan utilizando servidores virtuales de forma predeterminada. La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment instalará un servidor de bases de datos para el entorno de Maximo directamente en los servidores, en lugar de utilizar servidores virtualizados. El tamaño predeterminado de la opción Bare Metal Server Deployment es un único procesador de cuatro núcleos con 32 GB de RAM. Se pueden solicitar varias cantidades para crear despliegues más grandes, si es necesario.
- La opción Bare Metal Server Deployment es necesaria cuando el cliente elige mantener un sistema de gestión de bases de datos relacionales de Oracle existente y proporciona las licencias adecuadas a IBM para dar soporte al entorno de producción completo y a todos los entornos de no producción.

1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database proporciona una segunda base de datos Maximo para dar soporte a los requisitos de análisis y creación de informes complejos y frecuentes que

afectan al rendimiento del usuario final en la base de datos Maximo original. La réplica de la base de datos se habilita de forma que se registran transacciones en cada entorno.

1.2.27 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

Cada opción IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment aumenta el tamaño de Enhanced Access Development Environment para permitir un servidor de interfaz de usuario de Maximo adicional formado por un procesador de cuatro núcleos y 32 GB de RAM. Una vez configurada esta capacidad adicional para un entorno, no es transferible a otro entorno.

1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account proporciona una segunda cuenta de Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos (SFTP) para el movimiento de datos entre el entorno de cloud de Maximo y los sistemas alojados localmente a través de un flujo de datos de Secure Shell (SSH). Se pueden crear hasta cinco (5) cuentas SFTP.

1.2.29 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPsec Tunnel Setup

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup proporciona la configuración y la operación continua de una conexión de Seguridad de Protocolo de Internet (IPsec) de Red Privada Virtual (VPN) entre el entorno de IBM Maximo EAM SaaS Flex y los sistemas alojados localmente. Se utiliza un túnel VPN de sitio a sitio IPsec para cifrar el tráfico entre pasarelas IPsec de seguridad. Esto se puede utilizar para dar soporte a determinadas interfaces del sistema, acceso a bases de datos de solo lectura, sincronización LDAP y otras comunicaciones que el cliente no está dispuesto o no puede admitir a través de conexiones de Capa de Sockets Seguros (SSL o HTTPS://).

1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting proporciona configuraciones al entorno de IBM Maximo EAM SaaS Flex para restringir el acceso a una lista aprobada y definida por el cliente de rangos de IP o direcciones IP (Protocolo Internet) de confianza.

1.2.31 IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems

La opción IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems configura un único entorno Maximo de no producción para dar soporte al mismo nivel de estándares de tiempo de actividad que el entorno de producción.

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

Este servicio complementario 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. Fichas de Características de Protección y Tratamiento 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=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

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	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
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

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- 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.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.
- 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.
- Un Activo es un recurso tangible o elemento de valor identificado de manera única para su acceso o gestión por parte de los Servicios de Cloud.
- Un Elemento es una aparición de un elemento específico tratado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud.

Para este Servicio de Cloud, un Elemento es una Orden de Trabajo. Una Orden de Trabajo es un objeto utilizado para registrar la autorización de un trabajo o proyecto concretos, en contexto con una ubicación, activo o cuenta GL. Puede incluir varias tareas (pasos del trabajo), mano de obra,

material y servicios necesarios para realizar correctamente el trabajo o proyecto. Una Orden de Trabajo gestionada por IBM Maximo EAM SaaS Flex e IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler cuenta como una única Orden de Trabajo a efectos de derechos de titularidad.

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 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

5.2 Copias de Seguridad

Las copias de seguridad se realizan en un período de cuatro (4) horas cada día para instancias de producción y en un período de doce (12) horas cada día para instancias de no producción. IBM tendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente por un período máximo de 28 días para las Instancias productivas y de 7 días para las Instancias no productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

5.3 Recuperación ante Desastre

Si el Cliente ha adquirido como mínimo un entorno no productivo, y se produce una interrupción grave del sistema, motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 72 horas. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.

5.4 Limitación de tipo No Productivo

Si el Servicio de Cloud se designa como de tipo "No Productivo", el Servicio de Cloud solo podrá utilizarlo el Cliente para actividades internas de no producción incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pruebas, ajuste del rendimiento, diagnóstico de errores, benchmarking interno, desarrollo, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad productivos pertinentes.

Los usuarios de Instancias de No Producción del Servicio de Cloud deben tener derecho de titularidad para IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Las instancias de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production no incluyen la alta disponibilidad o la misma frecuencia de copias de seguridad que se proporciona con la instancia productiva. Por motivos de rendimiento, no puede haber más de 30 utilizando la Instancia No Productiva al mismo tiempo, ya sea de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante ningún medio.

Cada derecho de titularidad de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On aumenta el tamaño de una instancia de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production, de modo que permite a 30 usuarios adicionales acceder simultáneamente a la instancia. Si el Cliente añade capacidad a una instancia de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production adquiriendo IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, dicha capacidad adicional no podrá reasignarse más adelante a ninguna otra instancia de IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production.

Con IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment Non-Production Add-On, se proporciona acceso remoto a un máximo de 5 usuarios con un nivel avanzado de control en el entorno. El Cliente debe tener derecho de titularidad a IBM Maximo EAM SaaS Flex para acceder a instancias de IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On del Servicio de Cloud.

5.5 Limitaciones del Producto de IBM Maximo EAM SaaS Flex

Todos los usuarios autorizados de los productos siguientes deben tener también un derecho de titularidad del mismo tipo de usuario en IBM Maximo EAM SaaS Flex:

- IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex for Managed Service Provider Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Spatial Asset Management Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On
- IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On
- IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex (Maximo) Add-On

IBM Maximo Asset Health Insights, IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus e IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle requieren la adquisición por separado y como prerrequisito de los derechos de titularidad de usuario adecuados para IBM Maximo EAM SaaS Flex.

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.
- Usar la aplicación Graphical Appointment Book en IBM Maximo EAM Scheduler Plus SaaS Flex.

Si el Servicio de Cloud está designado como "Uso Limitado" el usuario sólo tiene derecho a utilizar hasta tres (3) módulos dentro del Servicio de Cloud aplicable, excluyendo los módulos de Administración, Integración, Seguridad y Configuración de Sistemas.

Si el Servicio de Cloud está designado como "Uso Exprés" el usuario sólo tiene derecho a acceder al Servicio de Cloud para fines de ejecución y visualización de informes, registros de sólo lectura, cambio de estado de los registros y actualización de pedidos de trabajo que se han asignado al Cliente.