

## Descripción del Servicio

### IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

El Servicio de Cloud IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) aloja y gestiona IBM Maximo Application Suite en IBM Cloud.

IBM gestiona la infraestructura (red, almacenamiento y recursos informáticos), proporciona fixes para la aplicación y mantiene el software de IBM, la infraestructura y los controles de seguridad y privacidad aplicables.

Este Servicio de Cloud incluye:

- Soporte para las siguientes aplicaciones, que forman parte de IBM Maximo Application Suite (MAS) en IBM Cloud con Red Hat OpenShift.
  - Gestionar
  - Monitor
- Un entorno de producción y un entorno no de producción para cada aplicación desplegada. Pueden adquirirse entornos no de producción (Desarrollo) adicionales para cada aplicación.

El Cliente debe haber adquirido derechos de titularidad de licencia de software de IBM Maximo Application Suite como requisito previo para este servicio. Los derechos de titularidad de software de IBM Maximo Application Suite utilizados en MAS MS no se pueden utilizar simultáneamente en otros entornos.

#### Parámetros de Dimensionamiento del Entorno de Aplicación

	Desarrollo	Pequeña	Media	Grande
Gestionar	Hasta 2 usuarios	Hasta 100 usuarios	101 – 250 usuarios	251 – 500 usuarios
Monitor	Hasta 10 puntos de E/S	1.000 puntos de E/S	50.000 puntos de E/S	300.000 puntos de E/S

#### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Este servicio base establece el entorno de servicio gestionado para dar soporte a las distintas aplicaciones desplegadas desde Maximo Application Suite. La unidad de capacidad incluye aplicaciones básicas, middleware y bases de datos de requisito previo. El Cliente debe adquirir el número adecuado de derechos de titularidad de Unidad de Capacidad en función de la aplicación que se esté suministrando y del tamaño del entorno. El tamaño de la aplicación desplegada más grande en el entorno de Maximo Application Suite se utiliza para determinar el número de unidades de capacidad necesarias, de la siguiente manera:

#### Unidades de Capacidad Necesarias

Desarrollo	Pequeña	Media	Grande
1	7	9	12

##### 1.1.2 Cores de Procesador Virtual (VPC) de IBM Maximo Application Suite Managed Service

Además de las Unidades de Capacidad necesarias para establecer el entorno de MAS MS, el Cliente deberá obtener VPCs adicionales para completar la configuración del entorno, en función de la aplicación de la suite de aplicaciones que se haya desplegado, como se indica a continuación:

### Cores de Procesador Virtual Necesarios

	Desarrollo	Pequeña	Media	Grande
Monitor	24	24	32	213
Gestionar	8	8	24	48

Pueden adquirirse derechos de titularidad de VPC adicionales si el cliente requiere más capacidad informática de la incluida en la configuración básica de la aplicación. Los VPCs se despliegan en múltiplos de 16.

#### 1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

Además de las Unidades de Capacidad necesarias para establecer el entorno de MAS MS, el Cliente deberá obtener Gigabytes adicionales para completar la configuración del entorno, en función de la aplicación de la suite de aplicaciones que se haya desplegado, como se indica a continuación:

#### Gigabytes Necesarios

	Desarrollo	Pequeña	Media	Grande
Monitor	1024	1024	2048	8192
Gestionar	2800	500	1200	2800

Pueden adquirirse derechos de titularidad de Gigabyte adicionales si el cliente requiere más capacidad de almacenamiento de datos de la incluida en la configuración básica de la aplicación.

La aplicación de Monitor Mediana y Pequeña de Desarrollo estándar admite un máximo de 4000 GB de almacenamiento de Cliente. La aplicación de Monitor Grande estándar admite un máximo de 96.000 GB de almacenamiento de Cliente.

## 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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

## 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](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:

- Una Unidad de Capacidad es una medida de capacidad independiente relacionada con el uso de los Servicios de Cloud.
- Un Core de Procesador Virtual es un procesador virtualizado de capacidad estándar que está disponible en o gestionado por el Servicio de Cloud.
- Un Gigabyte (GB) son 2 a la 30ª potencia bytes de datos tratados por, analizados, utilizados, almacenados o configurados en los Servicios 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 Período de retención

Se aplican los siguientes periodos de retención a los datos de dispositivo entrantes en la funcionalidad de Monitor que forma parte de IBM Maximo Application Suite:

- 7 días para un entorno no de producción
- 3 meses para un entorno de producción