

IBM Prescriptive Quality for Manufacturing

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Prescriptive Quality for Manufacturing

IBM Prescriptive Quality for Manufacturing permet aux utilisateurs de mieux comprendre les causes premières des problèmes de fabrication et d'appliquer les observations issues des données pour faciliter la résolution des problèmes de fabrication.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=A1CB8570C3DC11E6A98AAE81A233E762>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Limites d'Utilisation

Définitions :

- Artefacts IBM SaaS** : éléments énumérés dans la liste des Artefacts IBM SaaS dans le guide d'utilisation de l'Offre IBM SaaS. Les Artefacts IBM SaaS sont une variété d'éléments prédéfinis et préconfigurés qui comprennent de façon non limitative des modèles prédictifs, des règles métier, des flux de messages, des modèles de solutions d'aide à la décision, des rapports, des rapports et tableaux de bord actifs, une structure de modèle de Gestion de Données maître et le schéma de données.
- Actif** : un Actif correspond à toute ressource matérielle ou à tout élément de valeur à gérer, y compris les équipements de production, les installations et le transport, ainsi que le matériel et les logiciels informatiques.

Le Client est autorisé à utiliser le Service Cloud pour modifier les Artefacts IBM SaaS ou pour créer de nouveaux Artefacts IBM SaaS (ci-après dénommés collectivement « Artefacts IBM SaaS Personnalisés »).

Les Artefacts IBM SaaS et les Artefacts IBM SaaS Personnalisés ne peuvent pas être utilisés indépendamment de ce Service Cloud.

Le Client n'est tenu par aucune obligation en matière de support relatif aux Artefacts IBM SaaS Personnalisés. Les garanties du Service Cloud ne sont pas applicables aux Artefacts IBM SaaS Personnalisés.

Le Service Cloud ne peut être utilisé qu'avec les données IBM Prescriptive Quality for Manufacturing. Les données IBM Prescriptive Quality for Manufacturing sont des données directement attribuables aux Actifs du Client ou aux données utilisées pour analyser un Actif comprenant des données contextuelles.

Le Service Cloud et son résultat ne sauraient remplacer un jugement indépendant.

Les considérations retenues par le Service Cloud ne sont que des suggestions et ne remplacent pas l'avis d'expert du Client ou des utilisateurs de l'Offre IBM SaaS. En fonction de l'expérience des utilisateurs du Service Cloud, il peut exister des plans d'actions non identifiés par le Service Cloud qui doivent être pris en considération.

Le Service Cloud ne doit être utilisé que pour aider le personnel qualifié à intervenir dans ses domaines de compétence et seules ces personnes sont autorisées à utiliser le Service Cloud.

Le Service Cloud ne comprend pas d'informations sur les options alternatives associées à chaque option recommandée. Ces options sont une composante importante d'un plan détaillé et doivent être soigneusement prises en considération lors de la prise de décisions.