

IBM Control Desk on Cloud

1. Service Cloud

IBM Control Desk on Cloud est une solution de gestion des actifs d'entreprise qui comprend ou prend en charge les processus et fonctions suivants :

- Gestion des actifs d'entreprise : contrôle et gère les données de localisation et d'actifs tout au long du cycle de vie de l'actif.
- Gestion des travaux : gère les activités de travail planifiées et non planifiées, de la demande initiale à l'achèvement et l'enregistrement.
- Gestion des contrats : prend en charge les contrats d'acquisition, de bail, de location, de garantie, de taux de main d'œuvre, logiciels, de maître, permanents et définis par l'utilisateur.
- Gestion des stocks : contrôle et gère les détails des stocks relatifs aux actifs, notamment la quantité, l'emplacement, l'utilisation et la valeur.
- Gestion de l'approvisionnement : prend en charge les phases d'approvisionnement telles que l'achat direct et le réapprovisionnement des stocks.
- Gestion des services : définit les offres de services, établit les Accords relatifs aux Niveaux de Service (SLA), surveille les prestations au niveau du service et implémente les procédures et paliers d'intervention.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud est certifié US-EU Safe Harbor.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieure à 99,8 %	2 %
Inférieure à 98,8 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).

Le pourcentage de « Disponibilité » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 432 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 432 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 768 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 99,0 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

4. Support Technique

Le support technique d'IBM Control Desk on Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de fonctionnement du Portail de Support SaaS et du Service d'Assistance par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures (heure de l'Est des États-Unis), du lundi au vendredi (hors jours fériés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux États-Unis : 1-855-221-1166

Email : support@ibmserviceengage.com

Assistance Après les Horaires de Travail et pour les pannes système :

Le service d'assistance après les horaires de travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de Gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est vendu en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant au Service Cloud à tout moment donné. Que la personne accède ou non simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour chaque Utilisateur Simultané accédant au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure.

5.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans le Document de Transaction.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.4 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction, le Client sera facturé mensuellement pour l'excédent au prix indiqué dans le Document de Transaction.

Le Client est tenu de surveiller les fonds attribués sur sa commande en cours et d'établir une modification chaque fois que le résultat des augmentations et/ou diminutions des redevances dépasse les fonds attribués. Nonobstant l'exigence d'une modification pour l'augmentation des fonds, le Client est tenu de s'acquitter des factures relatives à la mise à disposition et l'utilisation mensuelles.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.