

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) est fourni avec du contenu de base couvrant des rapports, modèles, rôles utilisateur et groupes de sécurité, permet des intégrations pour certains systèmes et fournit des outils aidant à prendre en charge la configuration des applications. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) inclut une Instance de production et une Instance de non-production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) est fourni avec du contenu de base couvrant des rapports, modèles, rôles utilisateur et groupes de sécurité, permet des intégrations pour certains systèmes et fournit des outils aidant à prendre en charge la configuration des applications. IBM

Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) inclut une instance de production et une instance de non-production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production donne aux Clients la possibilité de mettre à disposition des Instances de non-production supplémentaires, dépassant ce qui est inclus avec le service de base décrit dans la section 1.1.1. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

1.2.2 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On est un service facultatif qui augmente la taille d'une Instance IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production afin d'autoriser 30 autres utilisateurs à accéder à l'instance simultanément.

1.2.3 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler est un outil de gestion des travaux de bout en bout destiné à IBM Maximo Asset Management. Il permet aux planificateurs d'afficher sous forme graphique les ordres d'intervention et les plannings de maintenance préventive dans un diagramme Gantt, afin de permettre l'accès aux facteurs critiques nécessaires pour la création d'un planning de travail précis et significatif. Il tient également compte des besoins des superviseurs, distributeurs et techniciens itinérants en vue de simplifier tout le processus de gestion des travaux de Maximo.

1.2.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)

IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) fournit au Client une personnalisation dans les environnements de Service Cloud ainsi qu'une assistance supplémentaire pour la gestion d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Cette offre comprend notamment la prise en charge sélective des personnalisations, des applications tierces, du déploiement de base de données en option, du déploiement de classes personnalisées et de la connexion unique (SSO).

1.2.5 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On fournit au Client une instance de Non Production et un accès amélioré à des fins de développement. Cette offre inclut un niveau d'accès amélioré permettant de prendre en charge les tâches de développement, les outils SQL et d'accès aux bases de données, le développement de rapport BIRT, la possibilité de déploiement de code ainsi que la régénération ou le redéploiement du fichier maximo.ear et l'accès à la console WebSphere.

1.2.6 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud for Managed Service Provider Add-On fournit une suite d'applications service-as-a-business, par exemple des applications permettant au Client de gérer ses clients, les contrats client comportant des échéanciers de facturation et des barèmes de prix, les prestations de services, les contrats fournisseur et la facturation des clients. Cet add-on prend en charge le service sous forme de business et garantit que seuls les utilisateurs autorisés pourront consulter les informations relatives à ses clients.

1.2.7 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Calibration Add-On apporte une solution pour gérer les actifs de calibrage et les standards utilisés pour les calibrer, à l'aide de fonctions telles que la traçabilité et la traçabilité inverse, les données historiques de calibrage, les fiches techniques de calibrage et la production de rapports.

1.2.8 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Health, Safety and Environment Manager Add-On aide les entreprises à améliorer la sécurité, la fiabilité et la conformité aux réglementations. Cette solution fournit une application centrale permettant de communiquer les incidents liés aux domaines des prestations, du personnel, de la sécurité, de la santé et de l'environnement.

1.2.9 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Linear Asset Manager Add-On étend les fonctionnalités d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) pour inclure la gestion des actifs linéaires, permettant le changement des caractéristiques pendant la durée de vie d'un actif linéaire à l'aide de la segmentation dynamique.

1.2.10 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Spatial Asset Management Add-On permet aux utilisateurs de consulter les informations des systèmes GIS (Geographic Information Systems) dans IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud. Cet add-on fournit un contexte géospatial de travail, d'actifs et de fonctions terrestres.

1.2.11 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Transportation Add-On fournit aux utilisateurs des pratiques de gestion des actifs d'entreprise pour les actifs de transport, notamment les parcs de voitures, de camions, de bus, de locomotives, de véhicules ferroviaires, d'avions, de navires et d'actifs linéaires associés, tels que les lignes électriques et les autoroutes.

1.2.12 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Aviation Add-On fournit aux organisations d'aviation des fonctionnalités de planification et de gestion liées aux avions.

1.2.13 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Life Sciences Add-On permet aux utilisateurs de surveiller, suivre et gérer les outils, équipements, installations, appareils mobiles et actifs informatiques sur une plateforme unique.

1.2.14 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Nuclear Add-On permet la gestion du cycle de vie d'un actif par le biais d'une plateforme unique.

1.2.15 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Oil and Gas Add-On permet aux utilisateurs de gérer les équipements, installations, transports et infrastructures de production sur une plateforme intégrée unique.

1.2.16 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Utilities Add-On fournit une solution consolidée permettant de gérer plusieurs prestations et actifs par le biais d'une base de données et d'une plateforme uniques.

1.2.17 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On

IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Asset Configuration Manager Add-On permet de calculer en temps réel la configuration d'un actif et la durée de vie des composants de l'actif.

1.2.18 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud permet aux Clients qui ne disposent pas d'ID utilisateur IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud d'accéder à distance uniquement à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud par le biais d'une interface personnalisable.

1.2.19 IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On

IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud permet aux Clients qui disposent d'ID utilisateur IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud d'accéder à distance à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud par le biais d'une interface personnalisable.

1.2.20 IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS permet aux responsables de la fiabilité et aux superviseurs de la maintenance de mieux comprendre l'état de santé de leurs actifs. IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS dispose de fonctionnalités permettant :

- de fournir la possibilité de définir et normaliser l'état de santé des actifs en fonction d'éléments moteurs clés tels que la durée de vie résiduelle, l'historique des opérations de maintenance et des incidents, la maintenance préventive tardive et les conditions fondées sur les conditions météorologiques et les relevés de compteur et capteur historiques et en temps réel ;
- de consolider les informations concernant l'état de santé des actifs métier pour les responsables de la fiabilité et les superviseurs de la maintenance, notamment l'historique des actifs et les données de capteur historiques et en temps réel issues des actifs ;
- de permettre aux utilisateurs de détailler les actifs métier par emplacement, hiérarchie ou classe d'actif, afin de comprendre le contexte intégral de l'état de santé des actifs critiques ; et
- d'optimiser les informations et analyses en temps réel à l'aide de la plateforme IBM Watson Internet of Things, conjointement avec d'autres sources d'informations telles que les conditions météorologiques actualisées et historiques.

Cet ensemble de fonctionnalités propose une vue globale du système Maximo au lieu d'utiliser plusieurs vues issues de plusieurs outils différents pour obtenir le même résultat.

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS est livré avec du contenu de base couvrant des rapports, modèles, rôles utilisateur et groupes de sécurité, permet des intégrations pour certains systèmes et fournit des outils aidant à prendre en charge la configuration des applications.

1.2.21 IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud

IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud est un outil de gestion des travaux avancé, destiné à Maximo Asset Management, qui étend les fonctionnalités de Maximo Scheduler afin de permettre aux utilisateurs de gérer les projets volumineux (tels que les fermetures, indisponibilités et arrêts pour maintenance) ainsi que la maintenance planifiée et non planifiée, sur une vaste région géographique ou dans des zones où les conditions météorologiques représentent un facteur important pour la disponibilité des actifs. Grâce cette solution intégrée à Maximo, les travaux peuvent être gérés de bout en bout à l'aide d'un système d'enregistrement unique.

Les fonctionnalités d'IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud sont les suivantes :

- Une application de prise de rendez-vous avec les clients, qui permet au Représentant de Service Clientèle de fixer des rendez-vous en tenant compte de la disponibilité du client et du technicien ainsi que des prévisions météorologiques du jour du rendez-vous demandé.
- Une interface simplifiée, qui permet aux utilisateurs de modéliser les réseaux d'ordres d'intervention complexes de façon à gérer aisément sous forme graphique les dépendances entre les tâches de différents ordres d'intervention parent ou entre une tâche et un ordre d'intervention parent différent.

L'intégration aux données météorologiques de The Weather Company, qui permet aux utilisateurs de tenir compte des conditions météorologiques lors de la planification et de l'affectation des travaux et de réagir aux changements suite à des événements climatiques. Cette intégration inclut la fonction de configuration des données météorologiques, qui permet aux utilisateurs de configurer les attributs qu'ils souhaitent consulter dans les applications Graphical Scheduling, Graphical Assignment et Graphical Appointment Book.

1.2.22 IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud

L'offre groupée IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud inclut les modules et fonctionnalités d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Scheduler, d'IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud, d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud et d'IBM Enterprise Asset Management Anywhere (Maximo) on Cloud Add-On, tels qu'ils sont décrits ci-dessus.

1.2.23 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for Oracle Applications

Ce service facultatif inclut les modules suivants :

- Des intégrations prêtes à l'emploi entre Maximo et les modules d'Oracle E-Business Suite qui sont généralement intégrés à Maximo comme General Ledger, Purchasing, Inventory, Human Resources et Projects.
- Scénario métier basé sur la mise en œuvre sans programmation supplémentaire. Par exemple, le Client peut facilement configurer l'adaptateur pour mettre en œuvre les transactions d'intégration en fonction du programme qui gère les fonctions d'achat.
- Des fonctions de déploiement, de personnalisation et de configuration pour l'intégration sur écran pour adapter ou étendre les intégrations conformément aux exigences métier du client.
- Fonctions intégrées de gestion, de notification, de reprise et d'audit.

Ce service peut uniquement être utilisé dans un environnement IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.24 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Adapter for SAP Applications

IBM Maximo Enterprise Adapter for SAP Applications gère les processus de gestion des ressources et des tâches avec le système SAP du Client. L'adaptateur traite les messages de transaction via les files d'attente de Java Message Service et SAP NetWeaver Process Integration. L'adaptateur met également à jour les systèmes lorsque le Client modifie les données sur l'un des deux côtés de l'intégration, en fonction de la configuration et de la personnalisation des points d'intégration par le client.

Ce service peut uniquement être utilisé dans un environnement IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.25 IBM Maximo Network on Blockchain

IBM Maximo Network on Blockchain permet des processus de gestion des actifs et travaux dans Maximo afin de partager des données avec un réseau de participants métier par le biais d'un registre métier numérique sécurisé, immuable et complet utilisant les services IBM Blockchain.

Le service traite les messages de transaction liés aux actifs et processus Maximo par le biais de files d'attente de Java Service sécurisées via le Service IoT-Blockchain et l'Intégration IBM Blockchain. Le service met à jour les systèmes lorsque le Client ou les participants modifient les données sur l'un des deux côtés de l'intégration, en fonction de la configuration et de la personnalisation des points d'intégration par le client.

IBM Maximo Network on Blockchain inclut une Instance de non-Production d'IBM IoT Blockchain Service à utiliser pour développer et concevoir leurs applications IBM Maximo Network on Blockchain, tester des solutions et dispositifs de connexion et de réaliser des démonstration de faisabilité. Chaque Instance de non-production peut prendre en charge jusqu'à 400 Messages Numériques par mois.

Les prérequis techniques sont IBM Maximo Asset Management 7.6.0.9 (ou version ultérieure) ou IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ne peut être utilisé que dans un environnement IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). IBM Blockchain Platform Service Enterprise Membership est un prérequis technique de ce Service Cloud et peut être acquis à l'adresse <https://console.bluemix.net/catalog/services/blockchain>.

1.2.26 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Production

Chaque Add-on Capacity Instance augmente la taille horizontale de l'environnement de Production en ajoutant un serveur d'interface utilisateur additionnel doté d'un maximum de 4 cœurs et de 32 Go de mémoire RAM.

1.2.27 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Baremetal Server Deployment

Tous les environnements SaaS sont déployés par défaut à l'aide de Serveurs Virtuels. Cela fournit une option de configuration de serveur secondaire. Le dimensionnement par défaut de Bare Metal Server Deployment est un processeur quadricœur doté de 32 Go de mémoire RAM. Plusieurs quantités peuvent être utilisées pour générer, si nécessaire, des Bare Metal Server Deployment de plus grande taille.

1.2.28 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment

Chaque droit d'utilisation d'Add-on Capacity augmente la taille d'un Enhanced Access Development Environment pour admettre une Machine Virtuelle Java supplémentaire. Une fois que cette capacité additionnelle est configurée pour un environnement, elle ne peut pas être transférée vers un autre environnement. Cela ne s'applique qu'à IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo).

1.2.29 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on Reporting Database

Chaque droit d'utilisation d'Add-on Reporting Database ajoute un serveur de base de données sur lequel une des bases de données de l'environnement du Client est répliquée, en vue d'y exécuter des outils de génération de rapports.

1.2.30 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud SFTP Accounts

Le Service Cloud de compte serveur SFTP (Secure File Transfer Protocol) (SFTP Account) facilite l'accès aux données et le transfert des données sur un flux de données SSH (Secure Shell). SFTP Account permet également de consulter les fichiers journaux des environnements du Client aux fins de dépannage et de développement. Chaque SFTP Account est une Instance distincte. Au maximum 5 instances de SFTP Account peuvent être créées.

1.2.31 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Add-on VPN IPsec Tunnel

Un tunnel VPN de site à site IPsec est utilisé pour chiffrer le trafic entre les passerelles IPsec sécurisées. Le tunnel VPN IPsec permet le trafic de site à site entre les réseaux du Client et le Service Cloud. Cela peut être utilisé pour la prise en charge de certaines intégrations, des accès en lecture seule aux bases de données, de la synchronisation LDAP et de toute autre communication ne pouvant pas être exécutée sur HTTPS/SSL.

1.2.32 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud IP Whitelisting

Chaque droit d'utilisation d'IP Whitelisting fournit l'accès configuré à un environnement spécifique, uniquement à partir d'une liste définie et approuvée par le Client d'adresses IP ou de plages IP sécurisées.

1.2.33 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Enhanced Disaster Recovery Add-on

Ce Service Cloud permet au Client de configurer la Reprise après Incident pour prendre en charge un Objectif de Point de Reprise (RPO) d'une heure et un Objectif de Temps de Reprise (RTO) de 12 heures. Le Service Cloud comprend un serveur d'applications et un serveur de base de données dans un centre de données secondaire dont la réplication de données est activée à partir du centre de données principal.

1.2.34 IBM Enterprise Asset Management (Maximo) On Cloud Availability SLA for Non-Production Systems

Availability SLA for Non-Production Systems permet au Client d'étendre l'Accord relatif aux Niveaux de Service d'IBM (« SLA »), comme indiqué dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») et comme décrit dans la Clause 3, à un environnement de non-production particulier. Ce SLA complémentaire non transférable ne constitue pas une garantie.

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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://www.ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

Fiche Technique d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=91E58490BC4911E499F1528B5A128231>

Fiche Technique d'IBM Maximo Network on Blockchain :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=9EA95BD0A5AB11E88A70560C75A2DCDE>

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 Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.
- Un Actif correspond à une ressource ou un élément de valeur tangible identifié de manière unique qui doit être accessible aux Services Cloud ou gérés par ces derniers.
- Un Message Numérique est une communication électronique gérée ou traitée par les Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

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

5.1 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné par « Non-Production », il ne peut être utilisé par le Client que pour les activités internes non destinées à la production, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de préproduction, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Les utilisateurs d'Instances de Non-Production du Service Cloud doivent être autorisés à utiliser IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Les instances d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production n'incluent pas la haute disponibilité ou la même fréquence de sauvegarde que celle fournie avec l'instance de production. Pour des raisons de performances, au maximum 30 utilisateurs peuvent utiliser simultanément l'Instance de non-production directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

Chaque droit d'utilisation d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une instance d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non Production afin d'autoriser 30 utilisateurs additionnels à accéder à l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production en achetant IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réaffectée ultérieurement à une autre instance d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Non-Production.

Avec IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, jusqu'à 5 utilisateurs reçoivent l'accès à distance avec un niveau de contrôle amélioré dans l'environnement.

Le Client doit être autorisé à utiliser IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) pour accéder à une ou plusieurs instances d'IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud Flex Full Access Development Environment Non Production Add-On du Service Cloud.

5.2 Limitation des produits IBM Enterprise Asset Management (Maximo) on Cloud

Tous les utilisateurs autorisés des produits ci-dessous doivent disposer d'un droit d'utilisation d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) pour le même type d'utilisateur :

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

Avec IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), le Client doit se procurer des droits d'utilisateur pour IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) en nombre égal et pour le même type d'utilisateur. Si le Client utilise IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) et IBM Maximo Field Workforce Management on Cloud, il doit se procurer des droits d'utilisateur pour IBM

Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) en nombre égal au nombre d'utilisateurs ayant reçu l'accès à IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

IBM Maximo APM – Asset Health Insights SaaS et IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus on Cloud nécessitent l'achat préalable et distinct des droits d'utilisateur appropriés pour IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Les clients qui utilisent le Service Cloud uniquement pour les objectifs suivants ou qui utilisent seulement les fonctions suivantes du Service Cloud n'ont pas besoin d'autorisation d'accès au Service Cloud :

- Saisir les demandes de service et en afficher le statut.
- Créer et consulter des demandes, afficher des modèles et des brouillons via l'application Desktop Requisitions.
- Utilisation de l'application Graphical Appointment Book dans IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus.

Si le Service Cloud est désigné comme « Usage limité », l'utilisateur est uniquement autorisé à utiliser jusqu'à trois (3) modules dans le Service Cloud applicable, en dehors des modules Administration, Integration, Security, et System Configuration.

Si le Service Cloud est désigné comme « Usage limité », l'utilisateur est uniquement autorisé à accéder au Service Cloud pour exécuter et consulter des rapports, lire des dossiers, modifier le statut des dossiers et mettre à jours les ordres d'intervention qui ont été attribués au Client.