

IBM Maximo EAM SaaS Flex

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

1. Service Cloud

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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. Identifie les caractéristiques, les classifications, les mesures, les itinéraires d'inspection et les plans de maintenance des actifs.
- Gestion des travaux : gère les activités de travail planifiées et non planifiées, la maintenance préventive et prédictive, les projets à phases multiples, les services, les urgences et la maintenance corrective, de la demande initiale à l'achèvement et l'enregistrement. Renforce l'efficacité de la main d'œuvre par le biais d'affectations, de l'équilibrage de charge de travail et de la production automatisée des rapports.
- Gestion des stocks : contrôle et gère les détails des stocks relatifs aux actifs et aux pièces détachées, notamment la quantité, l'emplacement, l'utilisation et la valeur dans plusieurs magasins et entrepôts. Exécute des comptages périodiques et physiques.
- Gestion de l'approvisionnement : prend en charge l'achat direct et le réapprovisionnement des stocks par le biais de l'automatisation du réapprovisionnement, des demandes d'achat et de devis, des bons de commande, des réceptions et de la concordance des factures.
- Gestion des contrats : gère et utilise 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 pour améliorer l'efficacité des achats et optimiser les contrats standard.
- 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. Donne accès à l'ensemble d'une organisation pour les demandes de service.

IBM Maximo EAM SaaS Flex fournit des outils pour la personnalisation et l'administration des applications, notamment la prise en charge des intégrations à d'autres systèmes. Les outils de personnalisation comprennent la configuration de base de données, la conception d'application, la conception et la gestion de flux de travaux, la rédaction de rapport (y compris le traitement automatisé des rapports et la production de rapports ponctuels), l'affectation et la définition de profils de sécurité, les règles de validation de données et les outils de migration de configuration.

L'abonnement du Client à IBM Maximo EAM SaaS Flex inclut un environnement de production et un environnement de non-production. Le nombre d'utilisateurs dans un environnement de production est limité par les quantités d'abonnements commandés. Au maximum 30 utilisateurs peuvent accéder simultanément à l'Instance de non-production.

1.1 Offres

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

1.1.1 Abonnements des utilisateurs de Service Cloud

IBM Maximo EAM SaaS Flex est un service par abonnement proposant différents niveaux d'accès et fréquences d'utilisation. Les types d'abonnements sont définis ici.

1.1.2 IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User

Un abonnement IBM Maximo EAM SaaS Flex Authorized User donne à un seul utilisateur final autorisé l'accès en lecture et écriture aux applications Maximo, notamment aux outils de configuration et de plateforme. Un Utilisateur Autorisé est un individu unique qui a le droit d'accéder au logiciel par le biais de dispositifs de contrôle de sécurité.

1.1.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User

Un abonnement IBM Maximo EAM SaaS Flex Concurrent User permet l'utilisation du logiciel à surveiller pour le nombre d'utilisateurs accédant au système à un moment donné. Le nombre d'individus autorisés à accéder au système peut dépasser le nombre d'abonnements simultanés tant que le nombre d'individus utilisant le système à un moment donné ne dépasse pas le nombre limite d'utilisateurs simultanés.

1.1.4 IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User

Un abonnement IBM Maximo EAM SaaS Flex Limited Use User donne à un seul utilisateur final autorisé l'accès en lecture et écriture à un nombre limite de trois (3) modules dans le logiciel Maximo en fonction de son profil de sécurité. Les modules pouvant être sélectionnés sont les suivants : Assets, Analytics, Building Information Models, Contracts, Financial, Inventory, Planning, Preventive Maintenance, Purchasing, Service Levels, Task Management et Work Orders. Les modules suivants sont exclus de la liste des modules à partir desquels les utilisateurs ayant un droit d'Usage Limité (Limited Use) peuvent accéder : Administration, Integration, Security et System Configuration. Un utilisateur ayant un droit d'Usage Limité est un individu unique qui a le droit d'accéder au logiciel par le biais de dispositifs de contrôle de sécurité.

1.1.5 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User

Un abonnement IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User permet à un seul utilisateur final autorisé d'accéder à Maximo pour exécuter et consulter des rapports, lire des dossiers en lecture seule, modifier le statut des dossiers dont le statut peut être modifié et mettre à jour les Ordres d'Intervention qui ont été attribués à cette personne. Les Ordres d'Intervention peuvent être mis à jour à l'aide des applications Work Order, Quick Reporting ou Labor Reporting. Les inspections peuvent être mises à jour à l'aide de l'application Work Order ou du centre de travail Conduct Inspection. Les utilisateurs ayant un droit d'Usage Exclusif (Express Use) peuvent insérer de nouveaux Ordres d'Intervention pour signaler les problèmes rencontrés lors de la réalisation des prestations qui leur ont été confiées. Un Utilisateur ayant un droit d'Usage Exclusif est un individu unique qui a le droit d'accéder au logiciel par le biais de dispositifs de contrôle de sécurité.

1.1.6 IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User

Un abonnement IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Concurrent User donne les mêmes privilèges d'accès que ceux définis pour IBM Maximo EAM SaaS Flex Express Use Authorized User. L'abonnement Concurrent User permet l'utilisation du logiciel à surveiller pour le nombre d'utilisateurs qui accèdent au système à un moment donné et dont les droits d'accès sont contrôlés, tels qu'ils sont définis pour un utilisateur Express Use dans les profils de sécurité. Le nombre d'individus autorisés à accéder au système peut dépasser le nombre d'abonnements simultanés tant que le nombre d'individus utilisant le système à un moment donné ne dépasse pas le nombre limite d'utilisateurs simultanés.

1.2 Services Optionnels

Solutions et additifs métier

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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.

1.2.2 IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex

IBM Maximo EAM for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex 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.

1.2.3 IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Calibration Add-On apporte une solution pour gérer les actifs calibrés 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.

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

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

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Linear Asset Manager Add-On étend les fonctionnalités d'IBM Maximo EAM SaaS Flex 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.

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

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

1.2.7 IBM Maximo EAM SaaS Flex Transportation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex 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.

1.2.8 IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Aviation Add-On fournit aux organisations d'aviation des fonctionnalités de configuration liées aux avions, des évaluations de navigabilité, ainsi que des fonctions de gestion et de planification de la maintenance.

1.2.9 IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On permet aux utilisateurs de surveiller, suivre et gérer les outils, équipements, installations, appareils mobiles et actifs informatiques sur une plateforme validée.

1.2.10 IBM Maximo EAM SaaS Flex Nuclear Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Life Sciences Add-On fournit des fonctionnalités évoluées de gestion d'actifs requises pour les responsables de l'énergie nucléaire et permet la gestion du cycle de vie d'un actif par le biais d'une plateforme unique.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Oil and Gas Add-On permet aux utilisateurs de gérer les équipements, installations, transports et infrastructures de production sur une plateforme intégrée unique en combinant le suivi de la santé, de la sécurité et de l'environnement avec la gestion du cycle de vie des actifs.

1.2.12 IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Utilities Add-On fournit une solution consolidée permettant de gérer les systèmes de production et de distribution d'énergie par le biais d'une base de données et d'une plateforme uniques.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Asset Configuration Manager Add-On permet la gestion des configurations, y compris la définition d'un modèle standard auquel les actifs sont comparés pour valider le calcul en temps réel de la configuration d'un actif et la durée de vie des composants de l'actif.

1.2.14 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex permet aux Clients qui ne disposent pas d'abonnements IBM Maximo EAM SaaS Flex d'accéder à distance uniquement à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Maximo EAM SaaS Flex par le biais d'une interface

personnalisable. La solution Maximo Anywhere prend en charge les opérations déconnectées en téléchargeant les données requises lorsqu'une connectivité est disponible.

1.2.15 IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On

IBM Maximo EAM Anywhere SaaS Flex Add-On permet aux Clients qui disposent des abonnements IBM Maximo EAM SaaS Flex d'accéder à distance à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Maximo EAM SaaS Flex par le biais d'une interface personnalisable. La solution Maximo Anywhere prend en charge les opérations déconnectées en téléchargeant les données requises lorsqu'une connectivité est disponible.

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

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

- 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 Asset APM Health Insights 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.

1.2.17 IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler Plus Add-On 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 à 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 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.

IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler est une condition préalable à ce Service Cloud. Le Client doit acquérir des autorisations d'utilisation appropriées du même type afin d'utiliser ce Service Cloud.

1.2.18 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for Oracle Applications

IBM Maximo EAM SaaS Adapter for Oracle Applications fournit une intégration configurable modélisée et la prise en charge des processus d'entreprise afin que Maximo puisse être en interface avec le système de planification de ressources d'entreprise Oracle.

1.2.19 IBM Maximo EAM SaaS Flex Adapter for SAP Applications

IBM Maximo EAM SaaS Adapter for SAP Applications fournit une intégration configurable modélisée et la prise en charge des processus d'entreprise afin que Maximo puisse être en interface avec le système de planification de ressources d'entreprise SAP.

Services d'infrastructure et d'environnement Cloud

1.2.20 IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Instance

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production est un service facultatif qui fournit toutes les fonctionnalités disponibles avec l'offre de base décrite dans la section 1 mais fournies dans 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.

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

IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On est un service facultatif qui augmente la taille d'une Instance IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production afin d'autoriser 30 autres utilisateurs à accéder à l'instance simultanément.

1.2.22 IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment 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.war et l'accès à la console WebSphere.

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

L'option IBM Maximo EAM Enhanced Disaster Recovery fournit un deuxième environnement Maximo dans un deuxième centre de données configuré pour un nombre de base d'utilisateurs, qui est évolutif si nécessaire. La réplication de base de données est activée de sorte que les transactions sont enregistrées dans chaque environnement. L'objectif est de minimiser la perte de données et de remettre un système en état de fonctionnement sous 24 heures.

1.2.24 IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Production Instance ajoute une instance du logiciel Maximo à l'instance de Production afin d'assurer de meilleures performances et un équilibrage de charge supérieur au niveau par défaut en fonction de la capacité d'abonnement de l'utilisateur. Chaque instance Add-On Capacity augmente la taille horizontale de l'environnement de Production en ajoutant un serveur d'interface utilisateur doté de 4 cœurs de processeur et de 32 Go de mémoire RAM.

1.2.25 IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment

- Tous les environnements SaaS sont déployés par défaut à l'aide de serveurs virtuels. L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex Bare Metal Server Deployment va installer le serveur de base de données pour l'environnement Maximo directement sur des serveurs, au lieu d'utiliser des serveurs virtuels. Le dimensionnement par défaut de l'option Bare Metal Server Deployment est un processeur quadricœur unique doté de 32 Go de mémoire RAM. Plusieurs quantités peuvent être commandées pour générer, si nécessaire, des déploiements de plus grande taille.
- L'option Bare Metal Server Deployment est requise lorsque le Client choisit de conserver un système de gestion de base de données relationnelle Oracle existant et fournit les licences appropriées à IBM pour prendre en charge l'environnement de production complet et tous les environnements de non-production.

1.2.26 IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex Reporting Database fournit une deuxième base de données Maximo pour répondre aux exigences de reporting et d'analyse fréquentes et complexes qui ont un impact sur les performances des utilisateurs finaux dans la base de données Maximo d'origine. La réplication de base de données est activée de sorte que les transactions sont enregistrées dans chaque environnement.

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

Chaque option IBM Maximo EAM SaaS Flex Capacity for Flex Enhanced Access Development Environment augmente la taille d'un Enhanced Access Development Environment pour admettre un serveur d'interface utilisateur Maximo additionnel comprenant un processeur quadricœur et 32 Go de mémoire RAM. Une fois que cette capacité additionnelle est configurée pour un environnement, elle ne peut pas être transférée vers un autre environnement.

1.2.28 IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex SFTP Account fournit un deuxième compte SFTP (Secure File Transfer Protocol) pour le transfert des données entre l'environnement Cloud Maximo et les systèmes hébergés en local sur un flux de données SSH (Secure Shell). Jusqu'à cinq (5) comptes SFTP peuvent être créés.

1.2.29 IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPsec Tunnel Setup

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex VPN IPSEC Tunnel Setup permet la configuration et l'utilisation en continu d'une connexion VPN (Private Network) IPsec (Internet Protocol Security) entre l'environnement IBM Maximo EAM SaaS Flex et les systèmes hébergés en local. Un tunnel VPN de site à site IPsec est utilisé pour chiffrer le trafic entre les passerelles IPsec de sécurité. Cela peut être utilisé pour la prise en charge de certaines interfaces système, des accès en lecture seule aux bases de données, de la synchronisation LDAP et de toute autre communication que le Client ne souhaite ou ne peut pas prendre en charge sur des connexions Secure Socket Layer (SSL, or HTTPS://).

1.2.30 IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex IP Whitelisting fournit des configurations à l'environnement IBM Maximo EAM SaaS Flex pour restreindre l'accès à une liste approuvée et définie par le Client d'adresses IP (Internet Protocol) ou de plages d'adresses IP.

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

L'option IBM Maximo EAM SaaS Flex Availability for Non-Production Systems permet de configurer un environnement de Non-production Maximo unique pour la prise en charge du même niveau de standards de disponibilité que l'environnement de Production.

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.

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

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	Avoir (% 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. Montant des 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 est un utilisateur qui accède 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 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 Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.

Pour ce Service Cloud, un Élément est un Ordre d'Intervention. Un Ordre d'Intervention est un objet utilisé pour enregistrer l'autorisation de réalisation d'un travail ou d'un projet particulier, dans le cadre d'un emplacement, actif ou compte GL. Il peut contenir plusieurs tâches (étapes de travail), travaux, matériels et services requis pour réaliser correctement le travail ou le projet. Un Ordre d'Intervention géré par IBM Maximo EAM SaaS Flex et IBM Maximo EAM SaaS Flex Scheduler est comptabilisé comme un Ordre d'Intervention unique dans le cadre des droits d'utilisation.

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 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de

vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

5.2 Sauvegardes

Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement sur une période de quatre (4) heures pour les instances de production et sur une période de douze (12) heures pour les instances non destinées à la production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période maximale de 28 jours pour les instances de production et jusqu'à 7 jours pour les instances non destinées à la production. Le Client est tenu de configurer la sécurité du Service Cloud pour interdire aux utilisateurs individuels de supprimer des données et, une fois les données supprimées, le Client reconnaît et accepte qu'IBM ne sera pas tenue de récupérer les données supprimées et, le cas échéant, pourra facturer ladite activité.

5.3 Reprise après Incident

Si le Client a acheté au moins un environnement de non-production, dans le cas d'une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (par exemple, incendie, tremblement de terre, inondation, etc.), la reprise après incident sera réalisée à l'aide de mesures commercialement raisonnables pour restaurer les données de production du Client vers un des environnements de non-production du Client avec un objectif de temps de reprise de 72 heures. Cela ne constitue pas une garantie et aucun accord relatif aux niveaux de service n'est disponible.

5.4 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'une ou plusieurs Instances de Non-Production du Service Cloud doivent être autorisés à utiliser IBM Maximo EAM SaaS Flex.

Les instances de Non-Production d'IBM Maximo EAM SaaS Flex 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 Maximo EAM SaaS Flex Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une instance IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production afin d'autoriser 30 autres utilisateurs à accéder à l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance d'IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production en achetant IBM Maximo EAM SaaS Flex (Maximo) Non-Production Capacity Add-on, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réaffectée ultérieurement à une autre instance d'IBM Maximo EAM SaaS Flex Non-Production.

Avec IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment 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 Maximo EAM SaaS Flex pour accéder à une ou plusieurs instances d'IBM Maximo EAM SaaS Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On du Service Cloud.

5.5 Limitations de produit IBM Maximo EAM SaaS Flex

Tous les utilisateurs autorisés des produits suivants doivent disposer d'un droit d'utilisation d'IBM Maximo EAM SaaS Flex pour le même type d'utilisateur :

- 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 for Managed Service Provider Add-On SaaS Flex

- 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 et IBM Maximo Asset Management Scheduler Plus Bundle nécessitent l'achat préalable et distinct des droits d'utilisateur appropriés pour IBM Maximo EAM SaaS Flex.

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 EAM Scheduler Plus SaaS Flex.

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 Exclusif », 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.