

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

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 Intelligent Operations Center Standard User on Cloud

Les utilisateurs standard disposent des fonctionnalités suivantes :

- Console Intelligent Operations Center (IOC) : interface principale permettant aux utilisateurs de consulter les événements et leur état, des données géospatiales (nécessitant l'intégration à un service GIS, non fourni avec le Service Cloud) et de consulter des rapports pour l'analyse historique des tendances, l'optimisation du déploiement de ressources et les Indicateurs Clés de Performances (KPI) choisis par l'utilisateur.
- Permet aux utilisateurs d'afficher les résultats des analyses en fonction de l'heure et de l'emplacement des événements ou d'autres données traitées par les Services IBM Cloud sur une carte.
- Permet aux utilisateurs de consulter les événements en fonction des données traitées par le Service IBM Cloud.
- Permet aux utilisateurs d'afficher les rapports relatifs aux événements ou données capturés par la console IOC.
- Permet aux utilisateurs d'exécuter les Procédures Standard d'Exploitation aidant à automatiser une réponse standard à un événement, un seuil d'indicateur clé de performances ou une condition définie dans un rapport.
- Fournit aux utilisateurs des informations concises et résumées sur tous les événements d'une même ville.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Les Utilisateurs Mobiles n'ont accès à aucune des Fonctionnalités d'Utilisateurs Standard, sauf dans les cas suivants :

- Les Utilisateurs Mobiles ont accès en lecture seule à la console Intelligent Operations Center, à ceci près qu'ils disposent des accès en lecture/écriture suivants aux Procédures Standard d'Exploitation :
 - A l'aide de la console Intelligent Operations Center, les Utilisateurs Mobiles peuvent démarrer, arrêter ou ignorer les étapes des Procédures Standard d'Exploitation et peuvent ajouter des commentaires ou des références à une étape dans une Procédure Standard d'Exploitation active.
- Les Utilisateurs Mobiles ont accès aux Interfaces de Programmation d'Application définies dans le guide de programmation d'Intelligent Operations Center par le biais d'autres interfaces fournies par IBM ou par des tiers, telles qu'une application mobile native.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud

- Les Utilisateurs Consumer ont la possibilité d'effectuer des demandes de service et d'afficher l'état de leur demande
- Les utilisateurs Consumer n'ont accès à aucune des fonctionnalités d'Utilisateur Standard

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Un Client doit se procurer au moins un Utilisateur Standard comme condition préalable à l'obtention de Managed Object on Cloud.

- IBM Intelligent Operations Center Managed Object permet au système d'insérer des données et, le cas échéant, d'intervenir sur un objet tangible identifié individuellement dans le logiciel.
- Les types d'objets tangibles couverts par IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud pour un Client donné seront désignés dans un Document de Transaction par « Objet Géré ».
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud permet également le suivi des sources de données autres que les sources de données de type Objet Géré, qui ne sera pas facturé séparément.

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 (EU/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=1363255019613>

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 SaaS 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.

- 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 Participant Admissible est un individu ou une entité habilitée à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par les Services 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 1^{er} janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Intégration de Service GIS Tiers

IBM intelligent Operations Center on Cloud se connecte au serveur Geographic Information System (GIS) pour activer les services de géocodage et de cartographie de base. Le Client est responsable de l'obtention de la licence de serveur GIS auprès du fournisseur de serveur GIS, puis transmettra à IBM les informations sur la licence. Pour la liste de tous les serveurs GIS pris en charge, veuillez contacter IBM. Le Client est également responsable du maintien de la connectivité au serveur GIS.

6. Dispositions dérogatoires

6.1 Utilisation de Données

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Protection du Contenu et des Données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM peut cependant utiliser le Contenu et d'autres informations (sauf les Observations) issues du Contenu lors de la fourniture du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte que les données à caractère personnel ne puissent plus être attribuées à un individu en particulier sans l'utilisation d'informations supplémentaires. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres.