

### IBM Maximo EAM SaaS

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 Maximo EAM SaaS

IBM Maximo EAM SaaS est une solution de gestion d'actifs d'entreprise multi-locataires, basée sur les rôles, qui inclut 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 Maximo EAM SaaS étend les modèles de déploiement Maximo du cloud sur site et dédié à un cloud public dans un environnement multi-locataires.

##### 1.2 Services Optionnels

##### 1.2.1 Utilisation limitée d'IBM Maximo EAM SaaS

Le Client a uniquement le droit d'utiliser un maximum de trois (3) modules dans le Service Cloud, en dehors des modules Administration, Intégration, Security et System Configuration.

##### 1.2.2 Utilisation exclusive d'IBM Maximo EAM SaaS

Le Client a le droit d'accéder au Service Cloud uniquement pour exécuter et consulter des rapports, consulter en lecture seule des dossiers, modifier l'état des dossiers et mettre à jour les ordres d'intervention qui lui ont été attribués.

##### 1.3 Services d'accélération

##### 1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor

Ce module complémentaire de service offre au Client un accès à un conseiller technique de téléassistance (le TSA). Le TSA est disponible jusqu'à vingt-cinq (25) heures par mois et pendant les horaires d'ouverture dans le pays du Client. Le TSA est disponible pour aider à la résolution des incidents et offre des conseils personnalisés pour optimiser l'architecture, le fonctionnement et le développement d'IBM Cloud Service.

##### 1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Module complémentaire Enhanced Support

Le module complémentaire Enhanced Support est un service d'abonnement à distance qui inclut une réponse rapide à des cas pratiques. Ce module complémentaire intègre un accès à un conseiller technique de téléassistance, ainsi que des objectifs de niveau de service et une téléassistance avec outils de support d'intégration. Les détails du service sont disponibles dans le guide de support IBM.

### 1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Module complémentaire Premier Support

Ce module de service complémentaire comprend les fonctions du module complémentaire Enhanced Support, ainsi que des services personnalisés fournis par un gestionnaire de compte, des objectifs de niveau de service améliorés, des services de conseil techniques ainsi qu'une formation orientée Client aux ressources techniques. Les détails du service sont disponibles dans le guide de support IBM.

## 2. Contenu et 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=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

## 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
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

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- 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 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.

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique du Service 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 Usage à haut risque**

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

### **5.2 Limitations de produit IBM Maximo EAM SaaS**

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.