

IBM Maximo Application Suite Managed Service

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

Le Service Cloud IBM Maximo Application Suite Managed Service (MAS MS) héberge et gère IBM Maximo Application Suite dans l'IBM Cloud.

IBM gère l'infrastructure (ressources de réseau, de stockage et de calcul), applique des correctifs à l'application et gère l'infrastructure et les dispositifs de contrôle de sécurité et de confidentialité applicables.

Ce Service Cloud comprend :

- La prise en charge des applications suivantes qui font partie d'IBM Maximo Application Suite (MAS) dans l'IBM Cloud avec Red Hat OpenShift :
 - Manage
 - Monitor
- Un environnement de production et un environnement de non-production pour chaque application déployée. D'autres environnements de non-production (développement) peuvent être achetés pour chaque application.

Le Client doit avoir acquis des autorisations de licence logicielle pour IBM Maximo Application Suite comme condition préalable à ce service. Les droits d'utilisation du logiciel IBM Maximo Application Suite utilisés dans MAS MS ne peuvent pas être utilisés simultanément dans d'autres environnements.

Paramètres de dimensionnement de l'environnement d'application

	Dév	Petit	Moyen	Grand
Manage	Au maximum 2 utilisateurs	Au maximum 100 utilisateurs	101 à 250 utilisateurs	251 à 500 utilisateurs
Monitor	Au maximum 10 points d'E-S	1 000 points d'E-S	50 000 points d'E-S	300 000 points d'E-S

1.1 Offres

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

1.1.1 IBM Maximo Application Suite Managed Service Capacity Unit

Ce service de base établit l'environnement de service géré en vue de la prise en charge des diverses applications déployées à partir de la suite d'applications Maximo. L'unité de capacité inclut les applications de base, le middleware et les bases de données prérequis. Le Client doit se procurer le nombre approprié de droits d'utilisation d'Unité de Capacité en fonction de l'application mise à disposition et de la taille de l'environnement. La taille de la plus grande application déployée dans l'environnement Maximo Application Suite est utilisée pour déterminer le nombre d'unités de capacité requises, comme suit :

Unités de Capacité Requises

Dév	Petite	Moyenne	Grande
1	7	9	12

1.1.2 IBM Maximo Application Suite Managed Service Virtual Processor Cores (VPC)

Outre les Unités de Capacité requises pour l'établissement de l'environnement MAS MS, le Client sera tenu de se procurer des VPC additionnels pour effectuer la configuration de l'environnement en fonction de l'application de la suite d'applications qui est déployée, en procédant comme suit :

Cœurs de Processeur Virtuel Requis

	Dév	Petite	Moyenne	Grande
Monitor	24	24	32	213
Manage	8	8	24	48

Des droits d'utilisation VPC additionnels peuvent être acquis si le Client a besoin d'une capacité de traitement supérieure à celle incluse dans la configuration de base de l'application. Les VPC sont déployés par multiples de 16.

1.1.3 IBM Maximo Application Suite Managed Service Data

Outre les Unités de Capacité requises pour l'établissement de l'environnement MAS MS, le Client sera tenu de se procurer des Gigaoctets additionnels pour effectuer la configuration de l'environnement en fonction de l'application de la suite d'applications qui est déployée, en procédant comme suit :

Gigaoctets Requis

	Dév	Petite	Moyenne	Grande
Monitor	1024	1024	2048	8192
Manage	2800	500	1200	2800

Des droits d'utilisation de Gigaoctets additionnels peuvent être acquis si le Client a besoin d'une capacité de stockage de données supérieure à celle incluse dans la configuration de base de l'application.

L'Application Monitor Dév, Petite et Moyenne standard peut prendre en charge un maximum de 4 000 Go de stockage Client. L'Application Monitor Grande standard peut prendre en charge un maximum de 96 000 Go de stockage Client.

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=3F0E2B305E7111EABE1C939145D7672E>

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 :

- Une Unité de Capacité est une mesure indépendante de la capacité liée à l'utilisation des Services Cloud.
- Un Cœur de Processeur Virtuel est un processeur virtualisé de capacité standard qui est accessible aux Services Cloud ou géré par ces derniers.
- Un Gigaoctet (Go) représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, analysés, utilisés, stockés ou configurés dans 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 Durée de Conservation

Les durées de conservation suivantes s'appliquent aux données d'unité entrantes de la fonctionnalité Monitor qui fait partie d'IBM Maximo Application Suite :

- 7 jours pour un environnement de non-production
- 3 mois pour un environnement de production