

Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciels-services IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

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

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par

exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

- b. Un **Utilisateur simultané** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Utilisateur simultané est une personne qui accède au Logiciel-service IBM à un moment quelconque. Même si la personne accède simultanément au Logiciel-service IBM à de multiples reprises, elle ne compte que pour un (1) seul Utilisateur simultané. Le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation couvrant le nombre maximal d'Utilisateurs simultanés accédant au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, au cours de la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- c. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- d. Un **Bien** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Bien correspond à une ressource ou à un élément de valeur tangible qu'il faut gérer, comme de l'équipement de production, des installations, du transport, du matériel informatique et des logiciels. Toute ressource et tout élément comportant un code d'identification unique dans le Logiciel-service IBM constitue un Bien distinct. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir les Biens que gère le Logiciel-service IBM ou auxquels il accède pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

3.2 Frais d'utilisation excédentaire

Si l'utilisation réelle que fait le Client du Logiciel-service IBM au cours de la période de mesure excède l'utilisation autorisée spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, le Client devra payer des frais d'utilisation excédentaire, au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la Période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

L'assistance technique pour le Logiciel-service IBM est fournie par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Cette assistance n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	Incidence mineure sur l'entreprise Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	Incidence minimale sur l'entreprise Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

6.1 Témoins

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin de créer des statistiques et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue de faire un suivi de l'utilisation et d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client conformément à la Politique IBM en matière de protection des renseignements personnels à l'adresse <http://www.ibm.com>.

6.2 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

6.3 Limitation de l'offre Non-production

Si le Logiciel-service IBM est désigné «Non-Production» (hors production), le Client ne peut l'utiliser que dans le cadre d'activités hors production à l'interne, y compris les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai interne, le bac à sable, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une partie quelconque du Logiciel-service IBM, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production.

Les utilisateurs d'une ou de plusieurs Instances du hors production du Logiciel-service IBM doivent être autorisés à utiliser IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Les instances hors production du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) n'incluent pas la haute disponibilité ni la même fréquence de sauvegarde que celle qui est offerte avec l'instance de production. Pour des raisons de performances, un maximum de trente (30) utilisateurs peuvent se servir simultanément de l'Instance hors production, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.

Chaque autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On augmente la taille d'une (1) instance du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production pour permettre à trente (30) utilisateurs supplémentaires d'accéder à l'instance simultanément. Si le Client ajoute de la capacité à une instance du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud Non-Production en achetant l'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, cette capacité supplémentaire ne peut pas être réattribuée ultérieurement à une autre instance du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production.

L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On permet à un maximum de cinq (5) utilisateurs d'obtenir un accès à distance à l'environnement et un niveau de contrôle supérieur de cet environnement.

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

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

Tous les utilisateurs autorisés des produits qui suivent doivent également disposer d'une autorisation d'utilisation du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) pour le même type d'utilisateur :

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

Avec l'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation pour le même nombre et le même type d'utilisateurs qu'avec le Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Le Client doit obtenir des autorisations d'utilisation pour l'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) comme condition préalable pour obtenir des autorisations d'utilisation du Logiciel-service IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

6.5 Liens vers les sites Web ou autres services d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du Contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, ou si le Client ou un tel utilisateur incorpore dans l'environnement du Logiciel-service IBM du contenu d'un tiers, comme des applications ou des bases de données, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de Contenu, de même que la réception, l'utilisation ou la prise en charge du

Contenu du tiers, mais conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard. IBM se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une application ou d'un processus d'un tiers ou personnalisé, pour quelque raison que ce soit, notamment les risques perçus pour la sécurité, l'octroi de licences ou les performances.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) est une solution de gestion des biens de l'entreprise qui comprend ou prend en charge les processus et les fonctions qui suivent :

- a. Gestion des biens de l'entreprise – Suivi et gestion des données sur les biens et leur emplacement, tout au long du cycle de vie des biens
- b. Gestion des travaux – Gestion des activités de travail prévues et imprévues, depuis la demande initiale, jusqu'à l'achèvement et la consignation
- c. Gestion des contrats – Prise en charge des contrats d'achat, de bail, de location, de garantie, de taux de la main-d'œuvre et de logiciels, ainsi que de contrats-cadres et de contrats définis par l'utilisateur
- d. Gestion des stocks – Suivi et gestion des détails concernant les stocks de biens, dont la quantité, l'emplacement, l'usage et la valeur
- e. Gestion de l'approvisionnement – Prise en charge des phases de l'approvisionnement, comme les achats directs et la reconstitution des stocks
- f. Gestion des services – Définition d'offres de services, établissement d'Ententes de niveau de service, surveillance des niveaux de service fournis et mise en œuvre de procédures de recours hiérarchique

Le Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) comprend du contenu de base couvrant des rapports, des modèles, des rôles d'utilisateurs et des groupes de sécurité. Il permet l'intégration pour certains systèmes et fournit des outils pour aider à configurer des applications.

1.1 Services facultatifs

- a. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production est un service facultatif qui fournit toute la fonctionnalité disponible dans l'offre de base décrite dans la section 1, mais dans une Instance hors production. Pour des raisons de performances, un maximum de trente (30) utilisateurs peuvent se servir simultanément de l'Instance hors production, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- b. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On est un service facultatif qui augmente la taille d'une (1) Instance du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production pour permettre à trente (30) utilisateurs supplémentaires d'accéder à l'Instance simultanément.
- c. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler est un service facultatif qui permet aux planificateurs de créer des horaires de travail et d'attribuer des tâches aux techniciens en clientèle.
- d. L'offre IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) permet au Client de personnaliser les environnements du Logiciel-service IBM et d'obtenir de l'assistance supplémentaire pour gérer l'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Cela comprend certains services d'assistance pour : les personnalisations, les applications de tiers, le déploiement facultatif de base de données, les versions antérieures à partir de 7.5.x, le déploiement de classes sur mesure et l'authentification unique.
- e. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On fournit au Client une instance hors production du Logiciel-service et un accès amélioré aux fins de développement. Cela comprend un niveau d'accès amélioré pour soutenir les tâches de développement, l'accès aux bases de données et les outils SQL, le développement de rapports BIRT, la capacité de déployer du code ainsi que de reconstruire et de redéployer le fichier maximo.ear, et l'accès à la console Websphere.

- f. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On fournit un ensemble d'applications de gestion, comme celles qui permettent au Client de gérer sa clientèle, les contrats clients comportant un calendrier de facturation et un barème de prix, la prestation de services, les contrats de fournisseurs et la facturation de la clientèle. Ce module complémentaire permet d'offrir des services de gestion et d'assurer que seuls les utilisateurs autorisés peuvent voir de l'information sur les clients.
- g. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On fournit une solution pour gérer les ressources de calibrage et les normes qui servent à calibrer ces ressources, grâce à des fonctions comme la traçabilité et la traçabilité inverse, des données sur l'historique de calibrage, des fiches de calibrage et des rapports.
- h. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On permet aux entreprises d'améliorer la sécurité, la fiabilité et la conformité aux règlements. Cette solution offre une application centrale pour signaler des incidents qui touchent le travail, le personnel, la sécurité, la santé et l'environnement.
- i. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On étend les capacités de l'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) en ajoutant la gestion des biens linéaires, ce qui permet de modifier les caractéristiques le long d'un tel bien en se servant de la segmentation dynamique.
- j. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On permet aux utilisateurs de voir de l'information issue de systèmes d'information géographique avec le Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Ce service complémentaire fournit une perspective géospatiale des travaux, des biens et des caractéristiques terrestres.
- k. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On fournit aux utilisateurs des pratiques de gestion des biens de l'entreprise dans le secteur des transports, dont des parcs de véhicules automobiles, de camions, d'autobus, de locomotives, de véhicules ferroviaires, d'aéronefs, de navires, ainsi que les biens linéaires connexes, comme les lignes électriques et les autoroutes.
- l. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On fournit aux organisations d'aviation des fonctions de planification et de gestion liées aux aéronefs.
- m. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On permet aux utilisateurs de surveiller, de suivre et de gérer des outils, des équipements, des installations, des appareils mobiles et des biens informatiques sur une seule plateforme.
- n. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On permet de gérer le cycle de vie des biens à l'aide d'une seule plateforme.
- o. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On permet aux utilisateurs de gérer de l'équipement de production, des installations, des biens de transport et d'infrastructure sur une seule plateforme intégrée.
- p. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On fournit une solution centrale pour gérer de multiples travaux et biens à l'aide d'une seule plateforme et base de données.
- q. L'offre IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On permet de calculer en temps réel la configuration d'un bien et la durée de vie des composants d'un bien.
- r. L'offre IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) fournit aux Clients qui n'ont pas d'ID utilisateur pour le Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) un accès à distance aux processus et aux travaux de ce Logiciel-service et à la gestion des biens, par l'entremise d'une interface personnalisable, mais seulement à partir d'un appareil mobile.
- s. L'offre IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On fournit aux Clients des ID utilisateurs pour accéder à distance aux processus et aux travaux du Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) et à la gestion des biens, par l'entremise d'une interface personnalisable, à partir d'un appareil mobile.

- t. L'offre IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud permet aux ingénieurs de fiabilité et aux superviseurs de maintenance d'avoir une meilleure idée de l'état de santé de leurs biens. Ce Logiciel-service comporte des fonctionnalités permettant :
- de définir et de normaliser l'état de santé des biens en fonction de facteurs clés, tels que la vie utile restante, l'historique de maintenance et de pannes, la maintenance préventive en retard et l'état d'après des informations en temps réel et des données historiques provenant d'appareils de mesure et de capteurs, ainsi que des données météo;
 - de consolider des informations sur l'état de santé des biens de l'entreprise pour les ingénieurs de fiabilité et les superviseurs de maintenance, y compris l'historique des biens et les données en temps réel et historiques sur les biens provenant de capteurs;
 - d'analyser les données sur les biens de l'entreprise par emplacement, hiérarchie ou classe, afin de comprendre le contexte global de l'état de santé des biens critiques; et
 - de mettre à profit les données analytiques et les informations en temps réel en utilisant la plateforme IBM Watson Internet des objets, ainsi que d'autres sources d'information telles que des données météo actuelles et historiques.

Cet ensemble de fonctionnalités présente une vue unique dans le cadre du système Maximo. Ainsi, l'utilisateur n'est pas obligé d'afficher de multiples vues à partir de plusieurs outils différents pour obtenir le même résultat.

Le Logiciel-service IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud comprend du contenu de base couvrant des rapports, des modèles, des rôles d'utilisateurs et des groupes de sécurité. Il permet l'intégration pour certains systèmes et fournit des outils pour aider à configurer des applications.

2. Renseignements personnels et contenu réglementé

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au contenu réglementé, comme les renseignements personnels ou les renseignements personnels sensibles. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), comme spécifié dans une Autorisation d'utilisation. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 au centre d'assistance technique IBM dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où il a pris connaissance pour la première fois d'un événement qui a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir une assistance raisonnable à IBM pour diagnostiquer tout problème et trouver une solution.

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du mois de la période contractuelle pertinent. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Service au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
Moins de 99,8 %	2 %
Moins de 98,8 %	5 %
Moins de 95 %	10 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera directement la remise au Client.

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle, moins le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de quatre cent trente-deux (432) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours)	
- 432 minutes de Temps d'arrêt	
= 42 768 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99,0 % au cours du mois de la période contractuelle
<hr/>	
43 200 minutes au total	