

# Conditions d'Utilisation IBM – Conditions spécifiques de l'Offre SaaS

---

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

### 1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes précisée dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des

droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès à l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation du Client ou un Document de Transaction.

- b. **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant à l'Offre IBM SaaS à un moment donné. Que la personne accède ou non simultanément à l'Offre IBM SaaS à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour le nombre maximal d'Utilisateurs Simultanés accédant à l'Offre IBM SaaS directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique de l'Offre IBM SaaS. Des droits suffisants sont nécessaires pour chaque Instance de l'Offre IBM SaaS mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- d. **Actif** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Actif correspond à toute ressource matérielle ou à tout élément de valeur à gérer, y compris les équipements de production, les installations et le transport, ainsi que le matériel et les logiciels informatiques. Tout élément ou ressource ayant un identifiant unique dans l'Offre IBM SaaS est un Actif distinct. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir les Actifs accessibles ou gérés par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

### 3. **Redevances et facturation**

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

#### 3.1 **Redevances Mensuelles Partielles**

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

#### 3.2 **Redevances de dépassement**

Si l'utilisation réelle de l'Offre IBM SaaS par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent au prix indiqué dans le Document de Transaction.

### 4. **Durée et Options de Renouvellement**

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## 5. Support Technique

Le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification en ligne. Le support technique n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

## 6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

### 6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité de l'Offre IBM SaaS pour suivre l'utilisation et améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client conformément à la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet, disponible à l'adresse <http://www.ibm.com>.

### 6.2 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

### 6.3 Limitation Hors Production

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Hors production » (ou non-production), elle ne peut être utilisée par le Client que dans le cadre des activités 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 transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie de l'Offre IBM SaaS à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Les utilisateurs d'Instances de Non-Production de l'Offre IBM SaaS doivent être autorisés à utiliser IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

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

Avec IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) 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 Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) pour accéder à une ou plusieurs instances d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On de l'Offre IBM SaaS.

#### **6.4 IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Products Limitation**

Tous les utilisateurs autorisés des produits ci-dessous doivent disposer d'un droit d'utilisation d'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 IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) en nombre égal et pour le même type d'utilisateur.

Pour acquérir des droits d'utilisation pour IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud, le Client doit au préalable se procurer des droits d'utilisation pour IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

#### **6.5 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers**

Le cas échéant, si le Client ou un utilisateur IBM SaaS transmet le contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais de l'Offre IBM SaaS ou qu'il incorpore du contenu tiers, tel que des applications ou des bases de données, dans un environnement IBM SaaS, le Client et l'utilisateur IBM SaaS accordent à IBM le droit d'autoriser cette transmission du contenu ainsi que la réception, l'utilisation et la prise en charge de tout contenu tiers, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers. IBM se réserve le droit de refuser la prise en charge de tout processus ou application tierce ou personnalisée pour une raison quelle qu'elle soit, y compris, mais sans limitation, les risques de sécurité, d'octroi de licence ou de performances présumés.

## Annexe A

### 1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) est une solution de gestion des actifs d'entreprise qui comprend ou prend en charge les processus et fonctions suivants :

- a. 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.
- b. Gestion des travaux : gère les activités de travail planifiées et non planifiées, de la demande initiale à l'achèvement et l'enregistrement.
- c. 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.
- d. Gestion des stocks : contrôle et gère les détails des stocks relatifs aux actifs, notamment la quantité, l'emplacement, l'utilisation et la valeur.
- e. Gestion de l'approvisionnement : prend en charge les phases d'approvisionnement telles que l'achat direct et le réapprovisionnement des stocks.
- f. 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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) est fourni 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.

#### 1.1 Services Optionnels

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On est un service facultatif qui augmente la taille d'une Instance IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production afin d'autoriser 30 autres utilisateurs à accéder à l'Instance simultanément.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler est un service facultatif qui permet aux planificateurs de créer des plannings de travail et de répartir les affectations des techniciens itinérants.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) fournit au Client une personnalisation dans les environnements IBM SaaS ainsi qu'une assistance supplémentaire pour la gestion d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Cette offre comprend notamment la prise en charge sélective des personnalisations, des applications tierces, du déploiement de base de données en option, de la version antérieure 7.5.x et des versions ultérieures, du déploiement de classes personnalisées et de la connexion unique (Single Sign-On ou SSO).
- e. 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.ear et l'accès à la console WebSphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On 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.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On apporte une solution pour gérer les actifs de calibrage et les standards utilisées 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.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On étend les fonctionnalités d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) 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.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On permet aux utilisateurs de consulter les informations des systèmes GIS (Geographic Information Systems) dans IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Cet add-on fournit un contexte géospatial de travail, d'actifs et de fonctions terrestres.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) 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.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On fournit aux organisations d'aviation des fonctionnalités de planification et de gestion liées aux avions.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On permet aux utilisateurs de surveiller, suivre et gérer les outils, équipements, installations, appareils mobiles et actifs informatiques sur une plateforme unique.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On permet la gestion du cycle de vie d'un actif par le biais d'une plateforme unique.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On permet aux utilisateurs de gérer les équipements, installations, transports et infrastructures de production sur une plateforme intégrée unique.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On fournit une solution consolidée permettant de gérer plusieurs prestations et actifs par le biais d'une base de données et d'une plateforme uniques.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On permet de calculer en temps réel la configuration d'un actif et la durée de vie des composants de l'actif.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) permet aux Clients qui ne disposent pas d'ID utilisateur IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) d'accéder à distance uniquement à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) par le biais d'une interface personnalisable.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On permet aux Clients qui disposent des ID utilisateur IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) d'accéder à distance à partir d'appareils mobiles à la gestion des processus, prestations et actifs d'IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) par le biais d'une interface personnalisable.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud 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 on Cloud permet :
  - 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 Health Insights on Cloud 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.

## **2. Informations personnelles et contenu réglementé**

Cette Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

# Conditions d'Utilisation IBM – Accord relatif aux Niveaux de Service

## Annexe B

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation (« PoE »). Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### 1. Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité de l'Offre IBM SaaS. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture de l'Offre IBM SaaS en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où l'Offre IBM SaaS est restaurée ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée de l'Offre IBM SaaS pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

### 2. Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,8 %	2 %
Inférieure à 98,8 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

\* Si l'Offre IBM SaaS a été acquise auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 432 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

<p>Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours</p> <p style="padding-left: 40px;">- 432 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 768 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="padding-left: 40px;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,0 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------