

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

IBM QRadar on Cloud

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. Logiciel-service IBM

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

- IBM QRadar on Cloud Basic Service
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade
- IBM QRadar on Cloud Flows Add-On
- IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management 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. 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.
- b. Un **Événement par seconde** est une Unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Événement correspond à une situation spécifique qui est traitée par le Logiciel-service IBM ou liée à son utilisation. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Événements par seconde devant être recueillis et traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'utilisation ou un Document transactionnel.

Aux fins du présent Logiciel-service IBM, un Événement correspond à une situation qui est inscrite dans un journal par un serveur, une application ou un appareil et qui peut être traitée dans un but spécifique.

- c. **Dix mille Flux** par minute est une unité servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Flux correspond un enregistrement de communications entre deux systèmes hôtes. Tous les paquets qui présentent une adresse IP source et de destination, un port source et de destination et un protocole identiques sont combinés pour constituer un enregistrement de Flux. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre le plus élevé de Flux dans un intervalle d'une (1) minute (arrondi au dix millième [10 000^e] le plus près) qui sont traités par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

- d. **256 Biens** correspondent à 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 constituent un Bien distinct. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre de Biens (arrondi au deux cent cinquante-sixième [256^e] le plus près) 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. Chaque autorisation de 256 Biens couvre 256 Biens.

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.

4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

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. Les améliorations, les mises à jour et les autres articles fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Définition	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<p>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</p> <p>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.</p>	<p>Au plus une (1) heure</p> <p>Dans les 24 heures (hors des États-Unis ou du Canada)</p>	24 h sur 24, 7 jours sur 7

Gravité	Définition	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
2	Incidence importante sur l'entreprise L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables Dans les 24 heures (hors des États-Unis ou du Canada)	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 Dans les 24 heures (hors des États-Unis ou du Canada)	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 Dans les 24 heures (hors des États-Unis ou du Canada)	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

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

6.1 Renseignements généraux

Le Client convient qu'IBM peut rendre public le fait que le Client est abonné au Logiciel-service IBM, dans une publicité ou une communication pour la mise en marché.

6.2 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 d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM et d'autres entreprises d'IBM, ainsi que chez leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, en conformité avec les lois applicables. IBM acquiescera aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

6.3 Logiciel de soutien – Modalités supplémentaires

Le Client peut installer et utiliser un maximum de dix (10) copies du Logiciel de soutien. L'utilisation que fait le Client du Logiciel de soutien est régie par les présentes Conditions d'utilisation et par les modalités du contrat de licence applicable qui accompagne le Logiciel de soutien. En cas d'incompatibilité entre le contrat de licence qui accompagne le Logiciel de soutien et les modalités des présentes Conditions d'utilisation, ces dernières prévaudront.

6.4 Traitement des données

Les données du Client qui sont envoyées au Logiciel-service IBM seront enregistrées aux États-Unis, au Canada, en Allemagne et au Brésil.

Les employés et les sous-traitants d'IBM qui se trouvent dans les pays suivants peuvent aussi avoir accès aux données du Client qui sont transmises au Logiciel-service IBM dans le cadre du processus d'assistance pour ce Logiciel-service :

- États-Unis
- Arabie saoudite

- Inde
- Australie
- Japon
- Belgique
- Costa Rica
- Brésil
- Pologne
- Irlande
- Royaume-Uni
- Allemagne
- Canada

6.5 Utilisation légitime du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM est conçu pour aider le Client à améliorer son environnement de sécurité et ses données. L'utilisation du Logiciel-service IBM peut être régie par diverses lois et divers règlements, dont ceux qui s'appliquent à la protection des renseignements personnels et des données, à l'emploi, aux communications électroniques et au stockage. Le Logiciel-service IBM peut être utilisé uniquement à des fins licites et de manière légitime. Le Client convient d'utiliser le Logiciel-service IBM conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables, et assume la responsabilité de cette conformité. Le Client convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra les consentements, les autorisations ou les licences nécessaires pour permettre une utilisation légitime du Logiciel-service IBM.

6.6 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.

6.7 Renseignements personnels

Le Logiciel-service IBM permettra au Client d'introduire et de gérer du contenu incorporant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels en vertu des lois de protection des renseignements personnels applicables, tels que :

- des noms de personnes;
- des adresses de courriel;
- des ID utilisateur ou noms d'utilisateur;
- des adresses IP ou MAC;
- des adresses URL;
- de l'information de géolocalisation;
- des ID et des numéros de série d'appareils.

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour le contenu réglementé, comme les renseignements personnels, qu'ils soient sensibles ou non. 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.

7. Données de sécurité

Dans le cadre du Logiciel-service IBM, qui inclut des activités de production de rapports, IBM préparera et gèrera de l'information anonymisée ou regroupée recueillie à partir du Service du Logiciel-service IBM («Données de sécurité»). Ces Données de sécurité n'identifieront pas le Client ni toute autre personne, sauf comme prévu au point (d) ci-dessous. Le Client convient également par les présentes qu'IBM peut utiliser ou copier les Données de sécurité uniquement aux fins suivantes :

- a. publier ou distribuer les Données de sécurité (p. ex., aux fins de compilation ou d'analyse liées à la cybersécurité);
- b. le développement ou l'amélioration de produits ou de services;
- c. les activités de recherche à l'interne ou avec des tiers; et
- d. le partage licite d'information confirmée sur un tiers intrus.

Appendice A

L'offre de Logiciel-service IBM QRadar on Cloud fournit une solution de renseignement de sécurité évoluée à partir du Nuage IBM, en s'appuyant sur le produit IBM Security QRadar SIEM. Ce Logiciel-service permet de recueillir des événements générés à la fois dans les environnements sur place et en nuage, de les enregistrer et d'en tirer des corrélations. Il permet aussi de gérer la sécurité et les menaces comme si un produit QRadar SIEM était déployé sur place. Dans le cadre de cette offre, IBM surveille également l'infrastructure 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et applique les mises à jour logicielles les plus récentes ou les correctifs critiques dès qu'ils sont disponibles.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

Cette offre de Logiciel-service IBM comprend le déploiement initial de l'infrastructure infonuagique, la surveillance continue de cette infrastructure et la maintenance logicielle, le traitement des demandes de modification ou des problèmes du Client, ainsi qu'une capacité de 1 000 Événements par seconde pour la collecte et le traitement des Événements journalisés.

2. Options

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Cette offre constitue une mise à niveau du service qui permet d'obtenir une capacité de 1 000 Événements par seconde supplémentaires pour la collecte et le traitement des Événements journalisés. Le Client peut acheter de multiples unités de cette mise à niveau, jusqu'à concurrence du nombre d'Événements par seconde que permet l'offre.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Cette offre constitue une mise à niveau du service qui permet d'obtenir une capacité de 1 000 Événements par seconde supplémentaires pour la collecte et le traitement des Événements journalisés, mais seulement pendant un certain nombre de mois. Le Client peut acheter de multiples unités de cette mise à niveau, jusqu'à concurrence du nombre d'Événements par seconde que permet l'offre. Cette offre vise à permettre au Client de répondre à ses besoins pendant des périodes de pointe au cours de l'année en effectuant une mise à niveau temporaire de la capacité. À la fin de la période convenue, la capacité supplémentaire temporaire sera retirée de l'environnement du Client.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

Cette offre d'augmentation de la capacité ajoute de l'espace de stockage et étend la capacité d'analyse. Cette mise à niveau de la capacité fournit au Client de l'espace de stockage pour des données couvrant une (1) année complète.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Cette offre s'intègre au produit IBM QRadar SIEM et aux modules de traitement de flux pour fournir une visibilité des applications et une analyse des flux dans la couche 7 pour aider le Client à détecter des activités dans l'ensemble de son réseau et à intervenir à l'égard de ces activités.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Le module de collecte et le module de traitement sont déployés en tant que logiciels sur la passerelle de données du Client. Les données sont acheminées dans l'environnement hébergé, où elles sont disponibles aux fins de corrélation et d'affichage dans le portail. Le module de collecte traite les données de flux externes, ce qui donne une visibilité de la couche 3 du réseau.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Cette offre permet de détecter et de découvrir de manière proactive les vulnérabilités des appareils et des applications sur le plan de la sécurité dans le réseau; elle fournit un contexte et aide à établir les priorités des activités de résolution et d'atténuation.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM 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. Ce dossier doit être ouvert dans les vingt-quatre (24) heures suivant le moment où le Client 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.

Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait à la fois.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM 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)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	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 : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) 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 deux cent cinquante (250) 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)	
- 250 minutes de Temps d'arrêt	
= 42 950 minutes	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 99,4 % au cours du Mois de la période contractuelle
<hr/>	
43 200 minutes au total	