



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

IBM QRadar on Cloud

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/sladb.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 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. 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 :

- Instance** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique d'IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire 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 (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- Événements par Seconde (ci-après les « EPS »)** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir le nombre d'Événements par seconde à collecter et à traiter par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de la présente Offre IBM SaaS, un événement est un événement de journal généré à partir d'un serveur, d'une application ou d'un périphérique, qui peut être traité dans un but précis.

- Flux en Dizaine de Milliers par Minute** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Flux est un enregistrement de communications entre deux hôtes. Tous les paquets contenant les mêmes IP source, IP de destination, port source, port de destination et protocole sont combinés pour former un enregistrement de Flux. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre maximal de Flux dans un intervalle d'une minute, arrondi à la Dizaine de Milliers près, gérés ou traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- d. **256 Actifs** : 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, arrondis à 256 unités près, 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. Chaque droit d'utilisation de 256 Actifs représente 256 Actifs.

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.

4. **Options de Renouvellement de la Période d'Abonnement à l'Offre IBM SaaS**

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, au moins 90 jours 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 de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit Support Technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans les Offres IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le Guide de Support IBM Software as a Service.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. 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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : 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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
3	Impact mineur sur les activités : 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 Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable Hors des États-Unis/Canada : sous 24 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné à l'Offre IBM SaaS dans les communications publicitaires ou marketing.

6.2 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 améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

6.3 Dispositions supplémentaires spécifiques au Logiciel d'Activation

Le Client n'est autorisé à installer et utiliser qu'un maximum de dix (10) copies du Logiciel d'Activation. L'utilisation du Logiciel d'Activation par le Client est soumise aux présentes Conditions d'Utilisation et aux dispositions du contrat de licence application qui l'accompagne. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat de licence applicable et les conditions d'utilisation du Logiciel d'Activation, les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation prévalent.

6.4 Traitement des Données

Les données du Client envoyées à l'Offre IBM SaaS seront conservées aux États-Unis, au Canada, en Allemagne et au Brésil.

Les employés et les sous-traitants d'IBM situés dans les pays suivants peuvent également avoir accès aux données du Client envoyées à l'Offre IBM SaaS dans le cadre des prestations d'assistance destinées à l'Offre IBM SaaS :

- États-Unis
- Arabie saoudite
- Inde
- Australie
- Japon
- Belgique
- Costa Rica
- Brésil

- Pologne
- Irlande
- Royaume-Uni
- Allemagne
- Canada

6.5 Utilisation Légale de l'Offre IBM SaaS

L'Offre IBM SaaS est conçue pour aider le Client à améliorer son environnement et ses données de sécurité. L'utilisation de l'Offre IBM SaaS peut être soumise à diverses lois et réglementations, notamment celles relatives à la confidentialité, la protection des données, l'emploi et le stockage et les communications électroniques. L'Offre IBM SaaS ne peut être utilisée qu'à des fins légales et de manière légale. Le Client s'engage à utiliser l'Offre IBM SaaS conformément aux lois, règlements et réglementations applicables et assume toutes les responsabilités relatives au respect desdites lois, règlements et réglementations. Le Client convient qu'il a obtenu ou qu'il obtiendra tous les consentements, autorisations ou licences nécessaires pour permettre l'utilisation légale de l'Offre IBM SaaS.

6.6 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiaire 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.

6.7 Informations Personnelles

L'Offre IBM SaaS permet aux Clients d'entrer et de gérer du contenu comprenant des informations qui peuvent être considérées comme informations personnelles (« PII ») en vertu des lois applicables aux données personnelles :

- Noms des individus
- Adresses e-mail
- USER ID/noms de connexion
- Adresses IP/adresses MAC
- Adresses URL
- Informations de géolocalisation
- Identifiants et numéros de série des appareils

L'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 l'Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu qu'il utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

7. Données de Sécurité

Dans le cadre des Offres IBM SaaS, qui comprennent des activités de production de rapport, IBM préparera et gèrera les informations anonymes et/ou cumulées extraites du Service IBM SaaS (« Données de Sécurité »). Sauf disposition contraire stipulée dans le paragraphe (d) ci-dessous, les Données de Sécurité n'identifieront pas le Client ou un individu. En outre, le Client accepte par les présentes qu'IBM puisse utiliser et/ou copier les Données de Sécurité uniquement aux fins suivantes :

- publication et/ou distribution des Données de Sécurité (par exemple, dans les compilations et/ou analyses liées à la cybersécurité) ;
- développement ou amélioration des produits ou services ;
- réalisation d'étude en interne ou auprès de tiers ; et
- partage légal des informations confirmées relatives à un contrevenant tiers.

Annexe A

L'Offre IBM QRadar on Cloud fournit une solution de sécurité interne avancée à partir de l'IBM Cloud basé sur le produit IBM Security QRadar SIEM. Elle permet aux Clients de collecter, de corrélérer et de stocker les événements générés à partir des environnements Cloud et sur site et de gérer la sécurité et les menaces comme ils le feraient avec un produit QRadar SIEM déployé sur site. Dans le cadre de l'offre, IBM assure également la surveillance de l'infrastructure 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et applique le dernier niveau de logiciel ou les correctifs critiques chaque fois qu'ils sont disponibles.

1. IBM QRadar on Cloud Basic Service

L'Offre IBM SaaS comprend le déploiement initial de l'infrastructure de cloud, des services permanents de maintenance logicielle et de surveillance de l'infrastructure de cloud, le traitement des demandes ou des problèmes du Client et une capacité de 1000 EPS pour la collecte et le traitement des événements de journal.

2. Dispositifs en Option (Optional Features)

2.1 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Upgrade

Cette offre est une mise à niveau de service fournissant une capacité supplémentaire de 1000 EPS pour la collecte et le traitement des événements de journal. Le Client peut acheter plusieurs unités de cette mise à niveau, à concurrence du niveau EPS maximum pouvant être pris en charge par l'offre.

2.2 IBM QRadar on Cloud 1K EPS Temporary Upgrade

Cette offre est une mise à niveau de service fournissant une capacité supplémentaire de 1000 EPS pour la collecte et le traitement des événements de journal, mais uniquement pour un nombre provisoire de mois. Le Client peut acheter plusieurs unités de cette mise à niveau, à concurrence du niveau EPS maximum pouvant être pris en charge par l'offre. Cette partie a pour objectif de permettre à un Client qui nécessite une couverture pendant les périodes de pointe durant l'année de répondre à ces exigences par le biais d'une mise à niveau de capacité temporaire. A l'issue de la période, ces augmentations de capacité temporaires seront supprimées de l'environnement du Client.

2.3 IBM QRadar on Cloud Data Capacity 1K EPS Upgrade

La mise à niveau de la capacité de données ajoute du stockage additionnel et étend les analyses. La mise à niveau de la capacité fournit aux clients jusqu'à 1 année complète de données stockées.

IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

S'intègre à IBM QRadar SIEM et aux processeurs de flux pour permettre la visibilité des applications de la couche 7 et des analyses de flux aidant le Client à détecter les activités sur son réseau et à y réagir.

2.4 IBM QRadar on Cloud Flows Add-On

Le collecteur et le processeur sont déployés sous forme de logiciels sur la passerelle de données du Client. Les données sont diffusées à l'environnement hébergé dans lequel elles sont disponibles aux fins de corrélation et d'affichage sur le portail. Le collecteur traite les données de flux externes assurant la visibilité du réseau de la couche 3.

2.5 IBM QRadar on Cloud Vulnerability Management Add-On

Permet la détection proactive des vulnérabilités de sécurité d'application et de périphérique réseau, ajoute du contexte et prend en charge la hiérarchisation des activités de remise en état et d'atténuation.

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 l'Offre IBM SaaS, 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 pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

Pour les Offres IBM SaaS regroupées (Offres IBM SaaS individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique de l'Offre IBM SaaS regroupée, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Offre IBM SaaS individuelle. Le Client ne pourra soumettre que des réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS individuelle dans une offre groupée à un moment donné.

2. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un mois contractuel :

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,5 %	2 %
< 98 %	5 %
< 96 %	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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 250 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 250 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 950 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,4 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/>	
Au total 43 200 minutes	