

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

IBM Compose Enterprise

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 Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées 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 de l'Offre IBM SaaS. Des droits d'utilisation 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 (« 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.

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

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail 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 niveau étendu du support technique Compose est inclus dans l'Offre 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 manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

6. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

6.1 Accès aux Services Pay As You Publics

Le Client aura accès aux services Compose.io Pay As You Go (PayGo) à partir de l'Offre IBM SaaS. Ces services PayGo ne sont pas inclus dans l'Offre IBM SaaS et sont soumis aux Conditions de Service de Compose, Inc. disponibles à l'adresse <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Toute utilisation des services PayGo sera facturée directement par Compose, Inc., une société d'IBM.

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 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.

6.4 Informations personnelles et contenu réglementé

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 cette Offre IBM SaaS répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec l'Offre IBM SaaS.

Annexe A

L'Offre IBM SaaS fournit la Plateforme de Données Compose sous la forme d'un service géré par IBM hébergé sur Softlayer ou AWS. Une Instance est constituée d'un cluster dédié de 3 noeuds sur lequel le Client peut fournir et exploiter toute combinaison des services de données Compose dans la limite de la capacité de l'Instance, y compris, mais sans s'y limiter, les services suivants :

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Les Clients peuvent également intégrer l'Offre IBM SaaS à des services tiers, y compris, mais sans s'y limiter, aux services suivants :

- New Relic : l'Offre IBM SaaS utilise l'agent de MeetMe Inc. pour s'intégrer à l'API de plug-in de New Relic pour permettre des services d'analyse et de surveillance approfondis. Ce dispositif est disponible pour MongoDB, Redis, PostgreSQL et Elastic Search. Le Client est tenu de s'inscrire directement auprès de New Relic.
- Syslog-NG : ce dispositif permet le réacheminement des journaux vers un fournisseur de journal externe via Syslog-NG.

1. Configurations de l'Offre IBM SaaS

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel doté d'un processeur Intel Xeon(R) E5-2683 v3 à 2,00 GHz, de 8 UC virtuelles, de 16 Go de mémoire RAM, de 25 Go de stockage SAN pour le système d'exploitation et de 200 Go de stockage SAN pour les données, et de liaisons montantes de réseau public et privé de 1 Gbit/s.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur bare metal doté de 8 coeurs Intel Xeon E5-2690 à 2,90 GHz, de 16 vCPU, de 64 Go de mémoire RAM, de 2 SSD de 960 Go avec RAID1, et de 2 liaisons montantes de réseau public et privé de 1 Gbit/s liées.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur bare metal doté de 12 coeurs Dual Intel Xeon E5-2690 v3 à 2,60 GHz, de 256 Go de mémoire RAM, de 2 unités SATA de 1 To avec RAID1 pour le système d'exploitation, de 10 SSD de 4 To RAID et de 2 liaisons montantes de réseau public et privé de 10 Gbit/s liées.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel m4.xlarge doté de 4 vCPU Intel Xeon E5-2676 v3, de 16 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD EBS de 120 Go.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur r3.2xlarge virtuel doté de processeurs Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), de 8 vCPU, de 61 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD EBS de 915 Go.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel r3.8xlarge doté de processeurs Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), de 32 vCPU, de 244 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD de 3,66 To.

2. Capacité de Service

La capacité d'une Instance est fonction du type et du nombre de Déploiements de service, un Déploiement étant défini comme une instance particulière d'un service de données pris en charge déployé sur une Instance de l'Offre IBM SaaS. Pour chaque service de données, un ratio est défini entre la mémoire RAM allouée, la capacité de disque et le nombre d'IOPS ; l'architecture de réplication haute disponibilité dépend du service. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL et RethinkDB ont un ratio de 0,1 Go de mémoire RAM pour 1 Go de disque ; Redis a un ratio de 256 Mo de mémoire RAM pour 256 Mo de disque ; etcd et RabbitMQ ont un ratio de 256 Mo de mémoire RAM pour 1 Go de disque.

De nouveaux Déploiements de service peuvent être instanciés jusqu'à ce que 80 % de la mémoire RAM d'une Instance soit allouée aux Déploiements existants. A ce stade, les Déploiements existants peuvent continuer de croître tant que de la mémoire RAM est disponible.

Un outil de dimensionnement interactif est disponible pour calculer la capacité en fonction du nombre et du type de bases de données déployées.

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 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 30 % d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle de l'Offre IBM SaaS.

2. Niveaux de Service

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)
< 99,98 %	10 %
< 99 %	20 %
< 95 %	30 %

* 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 : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 20 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	--