

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

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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 Cloud Integrated Analytics Environment
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity
- IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Small Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server
- IBM Cloud Integrated Analytics Large Server
- IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

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 **Gigaoctet** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Un Gigaoctet correspond à deux (2) octets de données à la puissance trente (30), soit 1 073 741 824 octets. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Logiciel-service IBM 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.

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. IBM mettra en disponibilité le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») qui fournit les coordonnées pour obtenir de l'assistance technique ainsi que d'autres informations et processus à cet égard. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Gravité	Définition	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 h sur 24, 7 jours sur 7
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	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 Renseignements généraux

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

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 Description de la sécurité

Le Logiciel-service IBM respecte les principes d'IBM relatifs à la sécurité des données et à la protection des renseignements personnels pour les Logiciels-services IBM, qui sont énoncés à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security> ainsi que les modalités supplémentaires spécifiées dans la présente section. Tout changement apporté aux principes d'IBM en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels n'aura pas pour effet de dégrader la sécurité du Logiciel-service IBM.

IBM avisera le Client des incidents de sécurité, mais il incombe toutefois au Client d'investiguer et de résoudre de tels incidents. IBM se réserve le droit d'isoler et de suspendre l'utilisation du Logiciel-service IBM s'il a été compromis en raison d'un incident non résolu.

L'offre IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity permet de chiffrer le contenu lors de la transmission des données entre le réseau d'IBM et celui du Client. Le Logiciel-service IBM ne chiffre toutefois pas le contenu au repos en attente d'être transmis. Le Client a la responsabilité de chiffrer le contenu avant de l'ajouter au Logiciel-service IBM.

6.3.1 Renseignements personnels et données réglementées

Dans le cas des offres qui sont déployées dans la Zone de services gérés (telle que définie dans l'Appendice A), la Description de services ou les Conditions d'utilisation pertinentes décrivent les exigences de sécurité pour traiter des renseignements personnels et des données réglementées.

Pour les offres qui sont déployées dans la Zone hébergée, le Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour le 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.

6.3.2 Utilisation des Données compilées

IBM peut surveiller l'utilisation que fait le Client du Logiciel-service IBM aux fins de recherches et de tests internes et de développement d'améliorations du Logiciel-service IBM, pour le développement de nouveaux services ou encore pour fournir au Client des services supplémentaires qui offrent aux utilisateurs une expérience à la fois plus personnalisée et signifiante. IBM peut ainsi compiler et analyser des données sommaires groupées et anonymisées qui reflètent l'utilisation du Logiciel-service IBM par les utilisateurs autorisés du Client, préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux résultant de la compilation et de l'analyse (collectivement appelés les «Données compilées»). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données compilées.

6.4 Obligations du Client

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Le Client doit remplir le questionnaire sur le réseau privé virtuel («VPN») et le retourner à IBM aux fins d'examen avant la date de début de la configuration du réseau privé virtuel.
- Il doit fournir un agent de liaison technique qui connaît bien le réseau d'entreprise du Client, le réseau privé virtuel et les exigences de sécurité.
- Le Client doit s'assurer qu'un administrateur de la sécurité et du réseau est disponible pendant la configuration et l'étape de validation de la configuration du réseau privé virtuel, afin de travailler avec IBM en vue de mettre en place le réseau privé virtuel.
- Le Client doit effectuer l'ensemble des tâches d'administration, de maintenance, de modification, de configuration et de test du matériel et des logiciels qui sont utilisés pour le réseau privé virtuel dans son emplacement.
- Le Client doit procéder à des tests d'acceptation par l'utilisateur pour valider la configuration du réseau privé virtuel pendant la mise en œuvre.
- Le Client doit aviser IBM de tout changement requis à la configuration du réseau privé virtuel en utilisant le système en ligne de signalement de problèmes.

Appendice A

1. Description du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment offre un modèle de déploiement qui permet une connectivité privée en mode natif entre des Logiciels-services IBM distincts achetés séparément, ainsi que des options pour assurer une connectivité sécurisée du côté client. Ces offres se divisent en deux (2) principales catégories :

- Offres d'analytique IBM pleinement gérées (p. ex., dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI, etc.)
- Offres d'analytique IBM hébergées (p. ex., DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud et DataStage on Cloud), et des logiciels gérés par le Client qui sont déployés dans les serveurs du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment.

Le Logiciel-service IBM situé dans une Zone hébergée offre ce qui suit :

- Avis en cas d'incident
- Gestion du matériel et de l'infrastructure, sauf pour les offres :
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Avis d'incident dans la couche physique et résolution des problèmes dans l'infrastructure gérée par IBM
- Sécurité des installations, contrôle d'accès et registres de maintenance
- Élimination et réutilisation des supports

Le Client doit acquérir les autorisations d'utilisation des offres suivantes :

- IBM Cloud Integrated Analytics Environment; et
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity, IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance ou IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

Aux fins du document énonçant les principes d'IBM en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels et à moins d'une indication contraire dans les descriptions ci-après, l'offre de Logiciel-service IBM est catégorisée comme étant une offre d'infrastructure-service («IaaS»).

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

Le Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment est déployé dans un centre informatique SoftLayer IBM qui comporte deux (2) zones :

- a. La Zone de services gérés, dans laquelle les services gérés en mode natif du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment (y compris les réseaux privés virtuels de site à site gérés par IBM) sont déployés, de même que les offres de Logiciel-service gérées pour l'analytique IBM. Cette zone est gérée par IBM. Aux fins du document énonçant les principes d'IBM en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels, la Zone de services gérés est catégorisée comme étant une offre de Logiciel-service («SaaS»).
- b. La Zone hébergée, dans laquelle les offres de Logiciel-service d'analytique IBM hébergées sont déployées. Ces systèmes peuvent être :
 - des offres hébergées (comme DB2 on Cloud);
 - des serveurs du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment, comme définis ci-après.
 - La Zone hébergée offre la possibilité d'être protégée par un pare-feu externe si le Client achète séparément et gère les offres IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance ou IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance.

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Il s'agit du réseau privé virtuel de site à site géré par IBM. IBM mettra automatiquement fin à chaque connexion de réseau privé virtuel lorsque l'abonnement au Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment arrivera à expiration. Le Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utilise la technologie de réseau privé virtuel de site à site protégé par le protocole de sécurité IPsec.

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

Cette offre fournit un appareil de sécurité géré par le Client qui est déployé dans la Zone hébergée. Elle permet au Client d'activer un réseau privé virtuel géré par le Client de site à site ou d'un emplacement du Client à un autre site, mais aussi de créer un pare-feu entre la Zone hébergée et le réseau Internet public.

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Cette offre fournit une paire d'appareils de sécurité redondante gérée par le Client qui est déployée dans la Zone hébergée. Elle permet au Client d'activer un réseau privé virtuel géré par le Client de site à site ou d'un emplacement du Client à un autre site, mais aussi de créer un pare-feu entre la Zone hébergée et le réseau Internet public.

1.5 Serveurs du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment

Les serveurs du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment qui sont déployés dans la Zone hébergée sont utilisés pour les applications du Client qui nécessitent une connectivité offrant une haute vitesse et un faible temps d'attente avec d'autres applications qui se trouvent dans la Zone de services gérés et la Zone Hébergée.

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

Cette offre fournit un serveur SoftLayer géré par le Client présentant une configuration minimale composée d'un (1) cœur de processeur virtuel public, de 4 Go de mémoire vive et d'une (1) unité de stockage en réseau dotée d'un disque de 25 Go.

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

Cette offre fournit un serveur SoftLayer géré par le Client présentant une configuration minimale composée de quatre (4) cœurs de processeurs virtuels privés, de 16 Go de mémoire vive et d'une (1) unité de stockage en réseau dotée d'un disque de 100 Go.

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

Cette offre fournit un serveur SoftLayer géré par le Client présentant une configuration minimale composée de huit (8) cœurs de processeurs virtuels privés, de 32 Go de mémoire vive et d'une (1) unité de stockage en réseau dotée de deux (2) disques de 100 Go.

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

Cette offre fournit un serveur SoftLayer géré par le Client présentant une configuration minimale composée de seize (16) cœurs de processeurs virtuels privés, de 64 Go de mémoire vive et d'une (1) unité de stockage en réseau dotée de deux (2) disques de cent 100 Go.

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

Il est possible d'ajouter de l'espace de stockage pour les unités de stockage en réseau par tranche de 100, 250 ou 500 Go dans les serveurs du Logiciel-service IBM Cloud Integrated Analytics Environment.