



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

IBM Cloud Integrated Analytics Environment

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 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. 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 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 un Document de Transaction du Client.
- Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par l'Offre IBM SaaS pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation 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, 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 sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est proposé avec les Offres IBM SaaS et 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	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. 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	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	Heures ouvrables du lundi au vendredi
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	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	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 communiqués de presse ou les communications marketing.

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 Description de la Sécurité

Cette Offre IBM SaaS se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des

principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité de l'Offre IBM SaaS.

IBM notifiera au Client les incidents de sécurité ; cependant, il incombe au Client d'identifier et de résoudre ces incidents. IBM se réserve le droit d'isoler et de suspendre l'Offre IBM SaaS si celle-ci est altérée en raison d'un incident non résolu.

L'Offre IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le réseau Client. Cette Offre IBM SaaS ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données. Le Client est responsable du chiffrement du contenu avant de l'ajouter à l'Offre IBM SaaS.

6.3.1 Informations personnelles et données réglementées

Pour les offres déployées dans la Zone de Services Gérés (comme défini dans l'Annexe A), le Descriptif de Services ou les Conditions d'Utilisation de ces offres décrivent les exigences de sécurité relatives au traitement des informations personnelles et des données réglementées.

Pour les offres déployées dans la Zone Hébergée, l'Offre IBM SaaS n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, telles 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.

6.3.2 Utilisation des Données Compilées

IBM pourra surveiller l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client, à des fins de recherche, de test et de développement en interne d'IBM pour les améliorations ou extensions de l'Offre IBM SaaS ou pour le développement de nouveaux services ou pour fournir au Client des services additionnels offrant une expérience plus personnalisée et significative aux utilisateurs. Ainsi, IBM peut compiler et analyser, au format cumulé et anonyme, des informations récapitulatives reflétant l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par les utilisateurs autorisés du Client, ainsi que préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve les droits de propriété sur les Données Compilées.

6.4 Obligations du Client

6.4.1 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

- Compléter le questionnaire VPN (Virtual Private Network) et le renvoyer à IBM à des fins d'examen avant la date de début de la configuration du VPN.
- Désigner un point de contact technique unique maîtrisant les exigences relatives à la sécurité, au VPN et au réseau d'entreprise du Client.
- Veiller à ce qu'un administrateur de sécurité et de réseau soit disponible pendant la phase de configuration et de validation de la configuration du VPN afin de collaborer avec IBM pour configurer le VPN.
- Toutes les activités d'administration, de maintenance, de modification, de configuration et de test du matériel et des logiciels sur le site Client utilisé pour le VPN.
- Test d'acceptation utilisateur pour valider la configuration du VPN pendant l'implémentation.
- Notifier, par le biais du système de notification de problème en ligne, les éventuelles modifications à apporter à la configuration du VPN.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

IBM Cloud Integrated Analytics Environment (CIAE) est un modèle de déploiement qui fournit la connectivité native privée entre différentes Offres IBM SaaS achetées séparément, ainsi que des options permettant la connectivité sécurisée du Client. Les deux principales catégories de ces offres sont les suivantes :

- Offres IBM Analytics entièrement gérées (par exemple, dashDB Enterprise, BigInsights on Cloud, Cognos BI, etc.)
- Offres IBM Analytics hébergées (par exemple, DB2 on Cloud, Master Data Management on Cloud, DataStage on Cloud) et les logiciels gérés par le Client qui sont déployés sur des Serveurs ICIA.

L'Offre IBM SaaS dans une zone hébergée comprend les fonctionnalités suivantes :

- Notification d'incident
- Gestion du matériel et de l'infrastructure sauf pour :
 - IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance
 - IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance
- Notification et résolution de problème au niveau de la couche physique pour les infrastructures gérées par IBM
- Sécurité des installations, contrôle d'accès et dossiers de maintenance
- Retrait et réutilisation des supports

Le Client doit acquérir les droits d'utilisation suivants :

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

Pour les besoins du document Principes de sécurité et de protection des données et sauf indication contraire dans les descriptions d'offre ci-dessous, l'Offre IBM SaaS est classée comme offre IaaS (Infrastructure as a Service).

1.1 IBM Cloud Integrated Analytics Environment

L'offre IBM Cloud Integrated Analytics Environment est déployée dans un centre de données IBM SoftLayer constitué des deux zones suivantes :

- a. Une Zone de Services Gérés, dans laquelle des services gérés et natifs du CIAE (y compris les VPN de site à site gérés par IBM) sont déployés, ainsi que des Offres SaaS IBM Analytics gérées. Cette zone est gérée par IBM. Pour les besoins du document Principes de sécurité et de protection des données, la partie Zone de Services Gérés de l'offre est classée comme offre SaaS (Software as a Service).
- b. Une Zone Hébergée, dans laquelle des Offres SaaS IBM Analytics hébergées sont déployées. Il s'agit notamment des systèmes suivants :
 - Offres hébergées, telles que DB2 on Cloud
 - Serveurs ICIA, tels qu'ils sont définis ci-dessous.
 - La Zone Hébergée dispose d'une option de protection par firewall externe à l'aide d'un service IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance ou IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance acheté séparément et géré par le Client.

1.2 IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity

Service VPN de site à site géré par IBM. IBM mettra automatiquement fin à chaque connexion VPN à l'issue de l'utilisation d'IBM Cloud Integrated Analytics Environment. Le service IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity utilise la technologie VPN IPsec de site à site.

1.3 IBM Cloud Integrated Analytics Standard Security Appliance

Dispositif de sécurité déployé dans la Zone Hébergée et géré par le Client. Il est utilisé par le Client pour activer un VPN de site à site géré par le Client ou un VPN client-site géré par le Client, ainsi que pour protéger par firewall la Zone Hébergée de l'Internet public.

1.4 IBM Cloud Integrated Analytics Enterprise Security Appliance

Paire redondante de dispositifs de sécurité déployés dans la Zone Hébergée et gérés par le Client, afin d'activer un VPN de site à site géré par le Client ou un VPN client-site géré par le Client, ainsi que pour protéger par firewall la Zone Hébergée de l'Internet public.

1.5 Serveurs ICIA

Les serveurs IBM Cloud Integrated Analytics Environment déployés dans la Zone Hébergée sont utilisés pour les applications dont le Client est propriétaire et qui nécessitent une connectivité haut débit à faible latence à d'autres applications dans la Zone de Services Gérés et la Zone Hébergée.

1.5.1 IBM Cloud Integrated Analytics Extra Small Server

Serveur SoftLayer géré par le Client, présentant les spécifications minimales suivantes : 1 cœur virtuel public, 4 Go de mémoire RAM, disque SAN de 25 Go.

1.5.2 IBM Cloud Integrated Analytics Small Server

Serveur SoftLayer géré par le Client, présentant les spécifications minimales suivantes : 4 cœurs virtuels privés, 16 Go de mémoire RAM, disque SAN de 100 Go.

1.5.3 IBM Cloud Integrated Analytics Medium Server

Serveur SoftLayer géré par le Client, présentant les spécifications minimales suivantes : 8 cœurs virtuels privés, 32 Go de mémoire RAM, disque 1 SAN de 100 Go, disque 2 SAN de 100 Go.

1.5.4 IBM Cloud Integrated Analytics Large Server

Serveur IBM SoftLayer géré par le Client, présentant les spécifications minimales suivantes : 16 cœurs virtuels privés, 64 Go de mémoire RAM, disque 1 SAN de 100 Go, disque 2 SAN de 100 Go.

1.5.5 IBM Cloud Integrated Analytics SAN Storage

De l'espace de stockage SAN peut être ajouté aux serveurs ICIA par tranches de 100, 250 ou 500 Go.