



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

---

## IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM Bluemix, la plateforme fonduagique d'IBM à normes ouvertes pour bâtir, exécuter et gérer des applications et des services, est une exigence technique préalable pour le Logiciel-service IBM. Les nouveaux utilisateurs peuvent s'inscrire pour accéder à cette plateforme en remplissant le formulaire d'inscription en ligne, à l'adresse <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

### 1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500
- IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

### 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 **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

### 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.

#### 3.2 Frais relatifs aux Services à distance

Les Services à distance s'achètent par Mandat et sont facturés au tarif indiqué dans le Document transactionnel.

### 4. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. 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 d'abonnement spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit de sa décision de ne pas renouveler l'abonnement, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période d'abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible pour le Client, sur une base mensuelle, jusqu'à ce que ce dernier transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours indiquant sa décision de mettre fin à l'abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

## 5. Assistance technique

L'assistance technique évoluée IBM Bluemix (auparavant appelé assistance standard) est incluse avec le Logiciel-service IBM et fournie sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes qui est disponible sur le portail du Client à l'adresse <https://support.ibmcloud.com>. 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	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> 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. Pour les problèmes de Gravité 1, le Client doit être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour aider IBM à poser un diagnostic. Dans le cas contraire, la gravité du problème sera abaissée au niveau 2.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service 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	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> 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	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> 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 Modalités générales

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 sous-

traitants) 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, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent 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 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement 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.

### **6.4 Information sur la sécurité**

#### **6.4.1 Bouclier de protection de la vie privée**

Ce Logiciel-service IBM est inclus dans la certification du Bouclier de protection de la vie privée d'IBM lorsque le Client choisit d'héberger le Logiciel-service IBM aux États-Unis. La Politique IBM relative au Bouclier de protection de la vie privée s'applique à la présente offre et est disponible à l'adresse [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

#### **6.4.2 Renseignements personnels et données réglementées**

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques relativement au 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. Ce Logiciel-service IBM ne peut pas être utilisé pour la transmission ou le stockage de renseignements confidentiels sur la santé qui sont protégés par la loi américaine HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) de 1996, à moins que : (a) IBM et le Client n'aient conclu un Contrat de partenariat commercial applicable; et que (b) IBM ne fournisse au Client une confirmation écrite expresse que le Logiciel-service IBM peut s'utiliser avec des renseignements confidentiels sur la santé. Le Logiciel-service IBM ne doit en aucun cas être utilisé pour traiter des renseignements confidentiels sur la santé comme un centre d'échange d'information sur la santé selon le sens donné au terme «health care clearinghouse» dans la loi HIPAA.

#### **6.4.3 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.

#### **6.4.4 Gestion des utilisateurs**

Au moment de livrer le Logiciel-service IBM, un seul utilisateur administrateur est créé pour le Client. La console dashDB donne à cet utilisateur administrateur la capacité de créer des utilisateurs supplémentaires. Le Client assume l'entière responsabilité de gérer les utilisateurs créés à l'aide de la console et du niveau d'accès qui leur a été accordé.

#### **6.4.5 Accès direct au magasin de données du Logiciel-service IBM**

Les utilisateurs administrateurs et usuels peuvent accéder directement au magasin de données du Logiciel-service IBM en utilisant les programmes clients d'IBM DB2 qui s'exécutent hors du Logiciel-service IBM. Le Client assume l'entière responsabilité de s'assurer qu'un tel accès est sécurisé selon ses

exigences. Par exemple, le Client peut configurer les programmes clients de manière à ce que le protocole SSL soit utilisé pour protéger le trafic sur le réseau.

#### **6.4.6 Contrôle d'accès au niveau des tables**

Le Logiciel-service IBM permet de gérer les droits d'accès associés à certains objets des bases de données, comme les tables. Le Client assume l'entière responsabilité concernant l'attribution, la gestion et la révision de ces droits d'accès.

#### **6.4.7 Rapport d'audit**

Des rapports de surveillance sont mis à la disposition du Client par l'entremise de la console dashDB. Il incombe uniquement au Client d'accéder à ces rapports et de les interpréter afin de déterminer si les activités qui s'y trouvent sont autorisées.

#### **6.4.8 Chiffrement**

Les bases de données du Logiciel-service IBM sont automatiquement chiffrées. Le chiffrement se fait selon la norme AES (Advanced Encryption Standard) en mode CBC (Cipher-Block Chaining) en utilisant une clé de 256 bits. De plus, les images de sauvegarde des bases de données sont automatiquement compressées et chiffrées. Ces images sont chiffrées selon la norme AES en mode CBC en utilisant une clé de 256 bits.

### **7. Objectif de niveau de service**

IBM vise à atteindre l'objectif de niveau de service suivant pour le Logiciel-service IBM, une fois qu'elle l'aura mis à la disposition du Client.

IBM vise une disponibilité du service de l'ordre de 99,9 %, qui se mesure par :

- a. la capacité de déployer une application à l'aide du portail ou de la ligne de commande;
- b. la capacité de se connecter à un service d'application;
- c. la disponibilité d'une instance de service individuelle.

Pour le moment, IBM n'offre aucun crédit ni rapport pour le niveau de service.

## Annexe A

### 1. Description du Logiciel-service IBM

#### 1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Les offres dashDB Enterprise for Transactions SaaS fournissent une base de données dashDB qui est optimisée pour le traitement des transactions en ligne (OLTP). Le service comprend une base de données qui enregistre les données de l'utilisateur dans un format structuré. Il est possible d'accéder à cette base de données et de la modéliser en fonction des besoins de l'utilisateur, en se servant de la console du service. Cette console permet aux utilisateurs de créer des tables, de charger des données dans ces tables, puis d'effectuer des recherches dans les données chargées par les utilisateurs.

##### 1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Cette offre comprend une base de données SQL par Instance du service dans un serveur dédié doté de 2 unités centrales de traitement virtuelles et de 8 Go de mémoire vive. Elle inclut également jusqu'à 500 Go d'espace de stockage pour les données et les journaux.

##### 1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Cette offre comprend une base de données SQL par Instance du service dans des serveurs virtuels dédiés redondants dotés de 2 unités centrales de traitement virtuelles et de 8 Go de mémoire vive. Elle inclut également jusqu'à 500 Go d'espace de stockage pour les données et les journaux.

##### 1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Cette offre comprend une base de données par Instance du service dans un serveur dédié sans système d'exploitation doté de 12 cœurs de processeurs et de 128 Go de mémoire vive. Elle inclut également jusqu'à 1 400 Go d'espace de stockage sur une unité SSD pour les données et les journaux.

##### 1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Cette offre comprend une base de données SQL par Instance du service dans des serveurs dédiés redondants sans système d'exploitation dotés de 12 cœurs de processeurs et de 128 Go de mémoire vive. Elle inclut également jusqu'à 1 400 Go d'espace de stockage sur une unité SSD pour les données et les journaux.

### 2. Services à distance

#### 2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Cette offre permet d'obtenir jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour des activités de démarrage, notamment (1) de l'assistance pour les cas d'utilisation; (2) de l'encadrement concernant les meilleures pratiques à adopter pour les rapports, les tableaux de bord et les autres outils de systèmes; (3) de l'assistance et des conseils concernant la préparation, l'exécution et la validation pour le chargement initial; et (4) d'autres tâches administratives et de configuration pertinentes (collectivement appelées «Activités de démarrage»). Les services s'achètent par Mandat et prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour ce service à distance ou après la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, selon la dernière occurrence, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.

#### 2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Cette offre permet d'obtenir jusqu'à cinquante (50) heures de services-conseils à distance pour exécuter des Activités de démarrage ou d'autres activités spécifiées et dont l'étendue est définie au moment de l'achat dans un ou plusieurs Documents transactionnels mutuellement acceptés par les parties. Les services s'achètent par Mandat et prennent fin quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat de l'autorisation d'utilisation pour ce service à distance ou le dernier jour de l'abonnement initial au Logiciel-service, selon la première occurrence, que toutes les heures de service aient été utilisées ou non.