

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

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM Bluemix, la plateforme Cloud des normes ouvertes d'IBM pour la génération, l'exécution et la gestion des applications et des services, est un prérequis technique pour l'Offre IBM SaaS. Les nouveaux utilisateurs peuvent s'inscrire à des fins d'accès, en complétant le formulaire d'inscription en ligne à l'adresse suivante : <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

1. IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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. 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 :

- a. **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. 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.
- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

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.

3.2 Redevances des Services à Distance

Les Services à Distance sont acquis par Engagement et seront facturés au prix spécifié dans le Document de Transaction.

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 Avancé IBM Bluemix (anciennement appelé Support Standard) est inclus dans l'Offre IBM SaaS et est fourni sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne qui est disponible sur le portail Client à l'adresse <https://support.ibmcloud.com>. 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 défectueuse. 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. Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, les problèmes sont rétrogradés au niveau de gravité 2.	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 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 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 en matière de Sécurité

6.4.1 Privacy Shield

Cette Offre IBM SaaS est incluse dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger l'Offre IBM SaaS dans un centre de données situé aux Etats-Unis. La politique de confidentialité Privacy Shield d'IBM s'applique à cette offre et est disponible à l'adresse suivante : http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

6.4.2 Informations personnelles et données réglementées

Cette 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. L'Offre IBM SaaS ne doit pas être utilisée pour la transmission ou le stockage des informations personnelles sur la santé protégées en vertu de la loi U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») de 1996, sauf (a) si IBM et le Client ont conclu un accord de partenariat applicable et (b) qu'IBM fournit au Client une confirmation écrite expresse indiquant que l'Offre IBM SaaS peut être utilisée avec des informations personnelles sur la santé. L'Offre IBM SaaS ne sera en aucun cas utilisée pour le traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.

6.4.3 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.

6.4.4 Gestion des Utilisateurs

Lorsque l'Offre IBM SaaS est mise à disposition, un administrateur unique est créé pour le Client. La console dashDB permet aux administrateurs de créer des utilisateurs supplémentaires. Le Client assume l'entière responsabilité de la gestion des utilisateurs définis via la console, ainsi que le niveau d'accès qui leur est attribué.

6.4.5 Accès direct au magasin de données de l'Offre IBM SaaS

Les utilisateurs administrateurs et standard sont tous deux en mesure d'accéder directement au magasin de données de l'Offre IBM SaaS l'aide de logiciels client IBM DB2 hors de l'Offre IBM SaaS. Il incombe au Client de veiller à ce que cet accès soit sécurisé conformément aux exigences du Client. Par exemple, le Client peut configurer ses clients de sorte que SSL soit utilisé pour protéger le trafic réseau.

6.4.6 Contrôle d'accès de niveau table

L'Offre IBM SaaS permet au Client de gérer les droits d'accès associés à certains objets de base de données, tels que des tables. Le Client est entièrement responsable de l'affectation, la gestion et la vérification de ces droits d'accès.

6.4.7 Rapports d'audit

Des rapports de surveillance sont mis à la disposition du Client par le biais de la console dashDB. Le Client assume l'entière responsabilité de l'accès aux rapports et de leur interprétation, afin de déterminer si l'activité qu'ils reflètent est autorisée.

6.4.8 Chiffrement

Les bases de données de l'Offre IBM SaaS sont automatiquement chiffrées. Le chiffrement utilise la norme AES (Advanced Encryption Standard) en mode CBC (Cipher-Block Chaining) à l'aide d'une clé 256 bits. De même, les images de sauvegarde de base de données sont automatiquement compressées et chiffrées. Les images de sauvegarde sont chiffrées selon la norme AES en mode CBC à l'aide de clés 256 bits.

7. Objectif de Niveau de Service

IBM fournit les objectifs du niveau de service (« SLO ») ci-dessous pour l'Offre IBM SaaS, une fois qu'elle met ladite Offre à la disposition du Client.

IBM s'engage à fournir une disponibilité du service de 99,9 % mesurée comme suit :

- a. Possibilité de déployer une application au moyen du portail ou de la ligne de commande
- b. Possibilité de se connecter à un service d'application
- c. Disponibilité d'une instance de service particulière

Il n'existe actuellement pas de dispositions relatives aux crédits de niveau de service ou au signalement.

Annexe A

1. Description de l'Offre IBM SaaS

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). Ce service inclut une base de données qui stocke les données utilisateur au format structuré. Cette base de données est accessible et modélisée selon les besoins de l'utilisateur par le biais de la console du service. La console du service permet aux utilisateurs de créer des tables, de charger des données dans les tables et d'interroger les données chargées par les utilisateurs.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Une base de données SQL par Instance de service sur un serveur dédié équipé d'une mémoire RAM de 8 Go et de 2 vCPU. Fournit jusqu'à 500 Go de stockage pour les données et les journaux.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Une base de données SQL par Instance de service sur des serveurs virtuels dédiés redondants équipés d'une mémoire RAM de 8 Go et de 2 vCPU. Fournit jusqu'à 500 Go de stockage pour les données et les journaux.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Une base de données par Instance de service sur un serveur Bare Metal dédié équipé d'une mémoire RAM de 128 Go et de 12 cœurs. Fournit jusqu'à 1400 Go de stockage SSD pour les données et les journaux.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Une base de données SQL par Instance de service sur des serveurs Bare Metal dédiés redondants équipés d'une mémoire RAM de 128 Go et de 12 cœurs. Fournit jusqu'à 1400 Go de stockage SSD pour les données et les journaux.

2. Services à Distance

2.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les procédures recommandées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation de ce Service à Distance ou à partir de la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

2.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour la réalisation des Activités de Lancement ou d'autres activités spécifiées et ciblées au moment de l'achat dans un ou plusieurs documents de transaction convenus d'un commun accord. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation de ce Service à Distance ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale à l'Offre IBM SaaS, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.