

IBM Fast Data for Business

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante et ses destinataires et utilisateurs autorisés du service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

1. Service Cloud

IBM Fast Data for Business (ci-après le « Service Cloud ») est un service Cloud mono-utilisateur permettant aux Clients d'acquérir, de traiter, d'enrichir, de conserver, d'archiver et de distribuer leurs charges de travail de données. Cette offre est disponible sous la forme d'un service géré dans lequel IBM fournit la configuration et le support opérationnel de l'environnement utilisé par le Client pour ses charges de travail de données.

1.1 Editions

1.1.1 IBM Fast Data for Business – Grand

Cette offre prend en charge des charges de travail allant jusqu'à 3 000 événements maximum par seconde, 1 téraoctet de transfert de données par mois, 800 heures de calcul, 50 téraoctets de données stockées dans le Stockage d'Objets et 1 téraoctet de données stockées dans le Cluster de Stockage de Données.

1.1.2 IBM Fast Data for Business – Extended

Cette offre prend en charge des charges de travail allant jusqu'à 18 000 événements maximum par seconde, 10 téraoctets de transfert de données par mois, 1 600 heures de calcul, 200 téraoctets de données stockées dans le Stockage d'Objets et 5 téraoctets de données stockées dans le Cluster de Stockage de Données.

1.1.3 IBM Fast Data for Business – Enterprise

Cette offre prend en charge des charges de travail allant jusqu'à 36 000 événements maximum par seconde, 100 téraoctets de transfert de données par mois, 10 000 heures de calcul, 1 000 téraoctets de données stockées dans le Stockage d'Objets et 14 téraoctets de données stockées dans le Cluster de Stockage de Données.

1.2 Services de Paiement à l'Utilisation – Utilisation Additionnelle

Chacune des offres d'Utilisation Additionnelle ci-dessous peut être utilisée avec les éditions suivantes : IBM Fast Data for Business – Grand, IBM Fast Data for Business – Extended, ou IBM Fast Data for Business – Enterprise. Il s'agit d'offres de paiement à l'utilisation qui sont facturées lorsque le taux d'utilisation excède l'allocation mensuelle fournie par l'édition.

a. **IBM Fast Data for Business – Data Movement – Additional Usage**

Cette offre fournit une utilisation additionnelle du transfert de données, mesurée en Gigaoctets.

b. **IBM Fast Data for Business – Transaction Volume – Additional Usage**

Cette offre fournit Mille Evénements par seconde supplémentaires traités.

c. **IBM Fast Data for Business – Compute Workload – Additional Usage**

Cette offre fournit une utilisation additionnelle de la charge de travail de calcul, mesurée en Heures.

d. **IBM Fast Data for Business – Object-based Storage – Additional Usage**

Cette offre fournit une utilisation additionnelle du stockage à base d'objets, mesurée en Téraoctets.

e. **IBM Fast Data for Business – Database Storage – Additional Usage**

Cette offre fournit une utilisation additionnelle du stockage de base de données, mesurée en Gigaoctets.

1.3 Services de Configuration

1.3.1 IBM Fast Data for Business

Cette offre inclut 300 heures de services professionnels délivrés à distance pour configurer l'instance Cloud Fast Data for Business pour le Client.

1.4 Services à Distance

1.4.1 IBM Fast Data for Business – Customization Services

Cette offre fournit des services professionnels délivrés à distance pour personnaliser et étendre l'instance Cloud Fast Data for Business pour le Client.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7CD8A2701E1811E7A5528B71511775D5>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement général européen sur la protection des données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

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 le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. 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.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité du Service Cloud. 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 du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud 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 le Service Cloud est restauré ; 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 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 du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix pour cent (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné 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.

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est disponible par e-mail. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.
- Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Mille événements par seconde est une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Événement est une occurrence d'un événement caractéristique, qui est traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Événements par seconde pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- Heure est une unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'Heures complètes ou partielles du Service Cloud utilisées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. 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 le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Téraoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Téraoctet est 2 puissance 40 octets. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Téraoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances de Configuration

Une redevance de configuration unique sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction pour chaque service de configuration commandé.

5.3 Paiement à l'Utilisation

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

5.4 Redevances des Services à Distance

Une redevance de service à distance sera facturée au prix indiqué dans le Document de Transaction pour ce service à distance et arrive à expiration 90 jours suivant son acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5.5 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

5.6 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé 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, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Utilisation des Services Tiers

La couche applicative du Service Cloud ainsi que les données et le contenu du Client, le cas échéant, peuvent être hébergés sur une infrastructure et une plateforme de services Cloud tiers non gérées par IBM. L'infrastructure de Service Cloud, certains aspects de la plateforme de Service Cloud et les services connexes, notamment le centre de données, les serveurs, le stockage et le réseau, la sauvegarde d'application et de données, le firewall et la détection de menace, ainsi que les API destinées au déploiement, à la surveillance et à l'exploitation des applications (ci-après dénommés collectivement « Services de Plateforme Cloud Tiers ») sont hébergés et gérés par un fournisseur tiers. En conséquence, nonobstant toute disposition figurant dans le présent Descriptif de Services ou dans le contrat de services de base au titre duquel ce Service Cloud est fourni (par exemple, le Contrat de Services Cloud) (ci-après le « Contrat de Base ») :

- a. Les Obligations d'IBM relatives à la sécurité et la protection de données stipulées dans le Contrat de Base ou dans toutes clauses associées au Service Cloud ne s'appliquent pas aux Services de Plateforme Cloud Tiers ou au Service Cloud dans la mesure où celui-ci dépend des Services de Plateforme Cloud Tiers. Le Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission, le stockage ou le traitement des Informations Personnelles sur la Santé ou des Données à caractère personnel des résidents de l'Union européenne.
- b. Si le fournisseur des Services de Plateforme Cloud Tiers informe IBM qu'il a retiré ou résilié ses services ou l'accès d'IBM ou du Client auxdits services, IBM peut résilier le Service Cloud immédiatement à la date d'effet de ladite résiliation par le fournisseur tiers en adressant une notification de résiliation au Client.
- c. IBM n'accorde aucune garantie ou condition, explicite ou implicite, et ne saurait être en aucun cas tenue responsable envers le Client concernant les Services de Plateforme Cloud Tiers ou le Service Cloud dans la mesure où celui-ci dépend des Services de Plateforme Cloud Tiers.
- d. Le Client accepte d'indemniser et de protéger IBM contre l'ensemble des réclamations, dommages, pertes, responsabilités, frais et dépens (y compris les honoraires et frais d'avocat dans des proportions raisonnables) consécutifs ou relatifs aux recours du fournisseur des Services de Plateforme Cloud Tiers à l'encontre d'IBM concernant : (a) l'utilisation par le Client des Services Cloud ; (b) tout manquement au présent Descriptif de Services ou au Contrat de Base, ou toute violation par le Client de la loi applicable ; (c) le contenu du Client ou la combinaison du contenu du Client avec d'autres applications, contenus ou processus, y compris toute réclamation impliquant une infraction ou appropriation illicite présumée des droits de tiers par le contenu du Client ou par l'utilisation, le développement, la conception, la production, la publicité ou la commercialisation du contenu du Client ; ou (d) un différend entre IBM et le Client.

7.3 Garantie et Responsabilité relatives aux Eléments fournis En l'Etat

NI IBM OU L'UNE QUELCONQUE DE SES SOCIETES AFFILIEES NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, QUANT À L'EXACTITUDE, L'ADEQUATION OU L'EXHAUSTIVITÉ DE L'UN QUELCONQUE DES RESULTATS OBTENUS A PARTIR OU PAR LE BIAIS DU SERVICE CLOUD. TOUS CES ELEMENTS SONT FOURNIS AU CLIENT « EN L'ETAT », SANS AUCUNE GARANTIE, NOTAMMENT QUANT À LEUR QUALITÉ MARCHANDE OU À LEUR APTITUDE À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE, NI EN RAPPORT AVEC LES RESULTATS QUI PEUVENT ÊTRE OBTENUS A PARTIR DE L'UTILISATION DESDITS ELEMENTS.

NI IBM NI SES SOCIETES AFFILIEES NE SAURAIENT ETRE TENUES RESPONSABLES DE TOUS DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS, SPECIAUX OU CONSECUTIFS, MEME SI ELLES ONT ETE INFORMEES DU RISQUE DE TELS DOMMAGES, DE TOUTES LES ERREURS OU OMISSIONS DANS LES RESULTATS OBTENUS A PARTIR OU PAR LE BIAIS DU SERVICE CLOUD OU DE L'UTILISATION OU DES ACTIONS DU CLIENT ENTREPRISES EN SE FONDANT DESSUS.