

Descriptif de Service IBM Cloud

IBM Digital Data Exchange

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud, y compris l'offre de base et les dispositifs en option disponibles, est décrite ci-dessous et sélectionnée dans un Bon de Commande. Le Bon de Commande est constitué du Devis fourni et de l'Autorisation d'Utilisation (ci-après dénommée « PoE ») que le Client recevra d'IBM confirmant la date de début et la durée des Services Cloud ainsi que la date de début de la facturation.

1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange est une solution qui fournit au Client une interface unique pour la configuration et le déploiement de balises de page de site Web ou mobile.

IBM Digital Data Exchange permet au Client de gérer les balises d'IBM et les balises de Partenaire Commercial IBM à déployer sur le site Web ou mobile du Client. L'interface utilisateur d'IBM Digital Data Exchange permet le contrôle direct du processus de balisage, de sorte que les utilisateurs puissent définir des balises de page et des groupes de pages en fonction d'un ensemble de règles déterminant l'exécution de balises. Une fois que le Client aura acquis IBM Digital Data Exchange, il peut gérer le déploiement actuel et précédent des balises d'IBM, des balises de Partenaire Commercial IBM et du code propriétaire ou JavaScript personnalisé dans plusieurs environnements.

2. Description de la Sécurité

2.1 Règles de Sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont publiées et communiquées aux employés IBM. IBM exige une formation à la confidentialité et la sécurité pour les personnes dans le monde entier qui prennent en charge les centres de données IBM et gère une équipe de sécurité se consacrant à la sécurité des informations. Les règles et normes de sécurité IBM sont examinées et ré-évaluées tous les ans. Les incidents de sécurité IBM sont traités conformément à une procédure détaillée de réponse après incident.

2.2 Contrôle d'Accès

IBM gère la séparation logique des Données Client. Les Données Client résident dans leur propre schéma spécifique au Client et sont conçus pour être accessibles via le Service Cloud ou l'exportation des données indiquées par le Client. L'accès au Service Cloud et aux Données Client est contrôlé et géré par l'administration désigné par le Client. IBM utilise l'authentification multi-facteur et la technologie de tunnel VPN chiffrée lors de l'accès aux systèmes du Client. L'accès est limité aux personnes nécessitant un accès afin de gérer et d'administrer le Service Cloud et l'infrastructure matérielle et logicielle associé dans les installations de centre de données de tiers. IBM utilise le trafic réseau WIFI (a/k/a 802.11) qui est chiffré à l'aide de WPA2 avec l'option d'algorithme de chiffrement AES et permet l'authentification mutuelle et par SSID de non diffusion entre le serveur et les terminaux lors de l'accès aux systèmes contenant des Données Client.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des ressources de système d'exploitation (OSR) sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Des journaux d'accès, matériels, logiciels, des dispositifs de contrôle de chiffrement et d'accès en lecture seule sont utilisés dans l'infrastructure de réseau et sur les postes de travail des personnes travaillant dans les centres de données IBM ou avec des Données Client dans les centres de données d'IBM pour aider à réduire la probabilité de propagation et d'exécution de virus informatiques et d'autres formes de code malveillant connu. IBM utilise le chiffrement sur le réseau via des connexions SSL standard (https) et l'infrastructure IBM emploie des solutions technologiques pour la sécurité de bout en bout, y compris des pare-feux, la prévention contre les intrusions et les technologies anti-programmes malveillants. Le scannage de vulnérabilité TCP/IP (Transmission Control Protocols/Internet Protocols) est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés pour détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les données d'entrepôt IBM sont copiées dans un stockage auxiliaire du centre de données IBM et l'archivage tertiaire

(bande) est chiffré et dupliqué à des fins de stockage dans une installation de reprise après incident hors site tierce.

2.4 Consignation des Activités

IBM gère des journaux de ses activités pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau qui sont capables de et configurés pour consigner l'activité. IBM gère des journaux pour l'enregistrement i) des tentatives d'accès de connexion ayant abouti et ayant échoué, ii) des tentatives d'accès ayant abouti et ayant échoué à l'infrastructure à partir d'un emplacement externe, iii) des tentatives d'accès de mise à jour aux OSR et iv) des activités réalisées à l'aide de droits d'administration des systèmes et de la sécurité.

2.5 Sécurité Physique

IBM restreint l'accès exclusivement au personnel autorisé des centres de données IBM et des centres de données fournis par des tiers IBM. L'environnement de Services IBM Cloud inclut l'authentification à plusieurs facteurs pour l'accès physique, ce qui implique un code unique et un scannage biométrique, ainsi qu'un personnel de sécurité, un gardiennage et une vidéo-surveillance 24h/24 et 7j/7. IBM interdit l'affichage, la copie, la modification ou la suppression de tous supports contenant des Données Client. Les supports amovibles sur lesquels les Données Client sont stockées (y compris les clés USB, les CD et les DVD) sont chiffrés à l'aide du chiffrement AES minimal de 256 bits (ou équivalent). Les ordinateurs portables et les postes de travail émis par IBM nécessitent la mise en œuvre d'un chiffrement complet sur disque (PGP) où des privilèges d'accès aux données Client ou sensibles peuvent être requis. IBM détruit les supports amovibles et tout périphérique mobile (tel que les disques, les lecteurs USB, les DVD, les bandes de sauvegarde, les imprimantes et les ordinateurs portables) contenant des Données Client ou fait en sorte que les Données Client sur lesdits supports physiques soient incompréhensibles et non reconstituables à l'aide de tout moyen technique avant toute réutilisation des supports. IBM broie les déchets de papier et les met au rebut d'une manière sécurisée et confidentielle de sorte que ces déchets de papier soient illisibles.

2.6 Conformité

IBM certifie que ses principes en matière de protection de la vie privée sont conformes à ceux de l'accord Safe Harbor du Département du Commerce des États-Unis : avertissement, choix, transfert ultérieur, accès et exactitude, sécurité et mise en œuvre. Un audit SSAE de type 16 (anciennement appelé SAS 70) ou équivalent répondant aux normes de l'industrie est mené annuellement dans les centres de données de production d'IBM. IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité quant à leur conformité aux besoins métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par IBM pour confirmer le respect des règles de sécurité des informations. Les règles de sécurité en place permettent des audits de sécurité, l'application périodique de correctifs de sécurité et la gestion et le contrôle des mots de passe. Une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre est suivie tous les ans par les employés d'IBM et les employés des fournisseurs. Les membres du personnel sont informés tous les ans de leurs objectifs de travail et de leurs responsabilités quant au respect de l'éthique professionnelle, la confidentialité et les obligations de sécurité d'IBM.

3. Objectifs de Niveau de Service

IBM s'efforce de mettre l'Offre de Services Cloud à la disposition du Client avec un taux de disponibilité de 99 %. L'Objectif de Niveau de Service n'est pas un engagement contractuel mais plutôt un ensemble d'objectifs que l'équipe du Support Clients IBM s'efforce d'atteindre ou de dépasser via ses processus, technologies et collaborateurs.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. Appels Serveur en Million (ci-après les « ASM ») : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un Identifiant Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un Identifiant Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le Service Cloud qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Chaque droit ASM représente un million d'Appels Serveur. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Appels Serveur traités pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de Commande.

4.2 Redevances et Facturation

Le montant à régler pour le Service Cloud est indiqué dans le Bon de Commande.

5. Durée et Options de Renouvellement

5.1 Durée

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud décrit dans le Bon de Commande. La partie PoE ou le Bon de Commande confirmera la date exacte de début et de fin de la durée. Le Client est autorisé à augmenter son niveau d'utilisation du Service Cloud pendant la durée en contactant IBM ou un Partenaire Commercial IBM. IBM confirmera dans le Bon de Commande le niveau d'utilisation accru.

5.2 Options de Renouvellement de la Durée des Services Cloud

Le Bon de Commande du Client indiquera si le Service Cloud sera renouvelé à la fin de la durée, en désignant la durée par l'une des options suivantes :

5.2.1 Renouvellement Automatique

Si le Bon de Commande du Client indique que le renouvellement est automatique, le Client est autorisé, moyennant une demande écrite, à résilier la durée du Service Cloud arrivant à expiration, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date d'expiration de la durée stipulée dans le Bon de Commande. Si IBM ou le Partenaire Commercial IBM du Client ne reçoit pas ladite notification de résiliation avant la date d'expiration, la durée arrivant à expiration sera automatiquement renouvelée pour une durée d'un an ou pour la même durée que celle d'origine, telle qu'elle est stipulée dans l'Autorisation d'Utilisation.

5.2.2 Facturation Continue

Lorsque le Bon de Commande indique que la facturation du Client est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à son Partenaire Commercial IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation de son Service Cloud. Une fois l'accès du Client annulé, le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'au mois au cours duquel l'annulation a pris effet.

5.2.3 Renouvellement Requis

Lorsque le Bon de Commande indique que le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client au Service Cloud sera supprimé. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin, le Client doit passer une commande auprès de son représentant commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

6. Support Technique

Un support technique est fourni pour l'Offre de Services Cloud et le Logiciel d'Activation au cours de la Période d'Abonnement. Le support technique est inclus dans l'Offre de Services Cloud et n'est pas disponible en tant qu'Offre distincte.

Des informations relatives au support technique sont disponibles à l'adresse URL suivante : http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf.

7. Logiciel d'Activation

- a. Cette offre de Services Cloud peut inclure un logiciel d'activation. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud, pendant la durée du Service Cloud. Dans la mesure où le logiciel d'activation contient du code exemple, le Client dispose du droit supplémentaire de créer des œuvres dérivées du code exemple et de les utiliser conformément à cet octroi de droit. Le logiciel d'activation est fourni sous réserve de l'Accord sur les Niveaux de Service (ci-après « Accord sur les Niveaux de Service » ou « SLA »), le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud ; sinon, il est fourni « EN L'ETAT ».

8. Informations Complémentaires

8.1 Détails de l'Autorisation d'Utilisation

Le montant de l'abonnement à IBM Digital Data Exchange inclut ce qui suit :

- a. Une instance unique d'IBM Digital Data Exchange sera fournie au Client.
- b. Activation standard d'un maximum de cinq (5) heures de services d'implémentation fournis à distance pour l'intégration initiale du Client à IBM Digital Data Exchange. Les Services arrivent à

expiration 90 jours suivant la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

8.2 Mention et Règles de Confidentialité

Le Client accepte (i) de fournir un lien clair et bien en évidence vers les conditions d'utilisation de son site Web et de sa politique de respect de la confidentialité, laquelle politique doit inclure un lien vers les pratiques d'IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) et celles du Client en matière de collecte et d'utilisation des données ; (ii) de signaler clairement que des cookies et des gifs/pixels invisibles sont placés par IBM sur l'ordinateur du visiteur pour le compte du Client en expliquant le pourquoi et le comment d'une telle technologie ; et (iii) dans la mesure requise par la législation, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant le placement des cookies et des gifs/pixels invisibles placés par le Client ou par IBM pour le compte du Client sur les appareils des visiteurs.

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux des Services Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation des Services Cloud, 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 des Services Cloud 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.

8.3 Sites Bénéficiaires Dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant des Services Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse professionnelle indiquée lors de la commande d'un Service Cloud 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.