

Description de Service IBM Cloud

IBM Workload Automation (SaaS)

Voici la Description de Service de la Commande du Client :

1. Description de Service Cloud

La section 1.1 ci-dessous correspond à l'offre de base que le Client doit commander pour utiliser le Service Cloud. Les offres commandées par le Client sont indiquées dans le Bon de commande du Client. Pour les buts de ce Service Cloud, le Bon de commande est constitué du Devis qu'IBM présente au Client et de l'Autorisation d'Utilisation (PoE) que le Client recevra d'IBM confirmant la mise à disposition des Services Cloud et indiquant les dates de début et de fin de la durée du Service Cloud.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) est une solution de gestion de service qui permet aux clients de concevoir une seule fois les processus métier à un niveau de détail leur permettant de définir les flux de travail avec automatisation pour qu'ils s'exécutent sans surveillance et chaque fois qu'ils sont nécessaires. La diminution du besoin d'intervention humaine permet une exécution efficace et un niveau élevé de gouvernance d'un grand nombre de processus exécutés. Les éléments d'exécution de processus individuelle sont appelés jobs. Ils décrivent une activité effectuée sur un système ou une application. IBM Workload Automation (SaaS) est capable :

- a. de combiner des jobs en flux et fixer des conditions en tout point du flux ;
- b. d'automatiser l'exécution de jobs au moment spécifié ; et
- c. de présenter les jobs et les flux sous forme de vues récapitulatives dans lesquelles ils peuvent être surveillés et manipulés.

2. Description de la Sécurité

IBM met en œuvre et gère les pratiques et procédures décrites dans la présente section.

2.1 Règles de Sécurité

IBM applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont 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 exclusivement 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

L'accès aux données client n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel de support IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Toutes les connexions sont des canaux chiffrés lors de l'accès aux données client. Tous les accès aux données client et le transfert des données vers ou hors de l'environnement d'hébergement sont consignés.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des ressources de système d'exploitation sont régies par la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de pare-feu sont également régies par la procédure de gestion des modifications et sont séparément examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille les ressources de centre de données 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le scannage de vulnérabilité interne et externe est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés et des fournisseurs tiers pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, détection d'intrusion, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont en place dans tous les centres de données IBM. Les services de centre de données d'IBM prennent en charge de nombreux protocoles de distribution d'informations pour la transmission de données sur les

réseaux publics. Exemples : HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME et VPN de site à site. Les données de sauvegarde destinées au stockage hors site sont chiffrées avant le transport.

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. Pour minimiser la possibilité de contrefaçon et pour permettre l'analyse centralisée, la gestion d'alertes et la génération de rapports, l'activité est consignée en temps réel dans des référentiels de journaux centralisés. Les données sont signées pour empêcher la contrefaçon. Les journaux sont analysés en temps réel et via des rapports d'analyse périodiques à la recherche de comportements anormaux. Le personnel des opérations est averti des anomalies et contacté, si nécessaire, un spécialiste de sécurité joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2.5 Sécurité Physique

IBM gère des normes de sécurité physique conçues pour restreindre l'accès physique non autorisé aux ressources de centre de données. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données IBM ; ils sont contrôlés par l'authentification à deux facteurs et surveillés par des caméras de surveillance. L'accès n'est autorisé qu'au personnel autorisé dont l'accès est approuvé. Le personnel des opérations vérifie l'approbation et émet un badge d'accès accordant l'accès nécessaire. Les employés auxquels ces badges sont destinés doivent restituer leurs autres badges d'accès et ne peuvent être en possession du badge d'accès au centre de données que pendant la durée de leur activité. L'utilisation des badges est consignée. Les visiteurs non IBM sont enregistrés dès leur arrivée dans les locaux et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux. Les zones de livraison et les plateformes de chargement ainsi que tous les autres lieux d'entrée des personnes non autorisées sont contrôlés et isolés.

2.6 Conformité

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. Une formation à la sensibilisation et à sécurité de la main d'œuvre est dispensée 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. Engagement de Niveau de Service

IBM fournit l'engagement de Niveau de Service (« SLA ») ci-dessous pour le Service Cloud, une fois qu'elle met le Service Cloud à la disposition du Client.

3.1 Définitions

Contact Agréé – signifie la personne que le Client a indiquée à IBM, autorisée à soumettre des Réclamations aux termes du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

Crédit de Disponibilité – signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement au Service.

Réclamation – signifie une réclamation soumise par le Contact agréé du Client à IBM, conformément au présent Accord relatif aux Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois contractuel.

Mois Contractuel – signifie chaque mois complet pendant la durée du Service, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des Etats-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des Etats-Unis).

Client – signifie une entité s'abonnant au Service directement auprès d'IBM qui dispose d'une autorisation d'utilisation pour le Service au moment de la soumission d'une Réclamation et qui ne manque pas à ses obligations importantes, y compris les obligations de paiement, au titre de son contrat avec IBM pour le Service.

Durée d'Indisponibilité – signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service s'est arrêté et que tous les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service pour lequel ils disposent des droits appropriés. Par souci de clarté, il n'y a pas de « Durée d'Indisponibilité » si un utilisateur peut utiliser tous les aspects du Service pour lequel il dispose

des droits appropriés. La durée d'indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service n'est pas disponible suite à :

- une durée d'indisponibilité planifiée du système
- un cas de Force Majeure ;
- des incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers
- des actes ou omissions du Client ou d'un tiers (y compris toute personne ayant accès au Service au moyen des mots de passe ou équipements du Client) ;
- un non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Service ;
- au respect par IBM de toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.

Événement – signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

Force Majeure – signifie catastrophes naturelles, terrorisme, action sociale, incendie, inondation, tremblement de terre, émeute, guerre, mesures gouvernementales, ordonnances de restriction, virus, attaque par saturation et toute autre conduite malveillante, incidents de connectivité des utilitaires ou du réseau ou toute autre cause de non disponibilité du Service échappant au contrôle raisonnable d'IBM.

Durée d'Indisponibilité Planifiée du Système – signifie une indisponibilité planifiée du Service à des fins de mises à jour du système ou de maintenance du Service, y compris, mais sans s'y limiter, quand une révision, un correctif ou un correctif logiciel est appliqué(e).

Niveau de Service – signifie la norme exposée ci-dessous permettant à IBM de mesurer le Niveau de Service qu'elle fournit au titre du présent Accord relatif aux Niveaux de Service.

Service – désigne l'instance de production IBM Workload Automation (SaaS) à laquelle s'applique le présent Accord relatif aux Niveaux de Service, comme présenté à la première page du présent Descriptif de Service. Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service s'applique à chaque Service individuellement et non conjointement.

3.2 Crédits de Disponibilité

Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit avoir soumis un ticket de support pour chaque Événement auprès du centre de support clients IBM pour le Service concerné, conformément à la procédure IBM pour la déclaration des incidents relevant du support de gravité 1. Le Client doit fournir toutes les informations détaillées nécessaires relatives à l'Événement, y compris l'heure à laquelle le Client a subi les conséquences de l'Événement pour la première fois, et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement dans les limites requises pour les tickets de support de Gravité 1. Ce ticket doit être soumis dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Service.

Le Contact agréé du Client doit soumettre la Réclamation du Client pour un Crédit de disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois contractuel objet de la Réclamation.

Le Contact Agréé du Client doit fournir à IBM tous les détails raisonnables de la Réclamation, y compris et de façon non limitative, des descriptions détaillées de tous les Événements concernés et du Niveau de Service allégué comme n'ayant pas été satisfait.

IBM mesurera en interne la Durée d'Indisponibilité combinée totale pendant chaque mois contractuel. Les crédits de disponibilité seront basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé en fonction du Niveau de Service Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois contractuel.

Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique des Services Regroupés et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service individuel dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Services dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

Le nombre total de Crédits de disponibilité accordés pour tout Mois contractuel ne dépassera en aucun cas 10 pour-cent (10%) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle que le Client paie à IBM pour le Service.

IBM validera les Réclamations, à sa discrétion et en toute bonne foi, en fonction des informations disponibles dans les enregistrements d'IBM, qui prévaudront en cas de conflit avec les données des enregistrements du Client.

LES CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ FOURNIS AU CLIENT CONFORMÉMENT AU PRÉSENT ACCORD RELATIF AUX NIVEAUX DE SERVICE REPRÉSENTENT LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE TOUTE RÉCLAMATION.

3.3 Niveaux de Service

Disponibilité du Service pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
Inférieur à 99,8 %	2 %
Inférieur à 98,8 %	5%
Inférieur à 95,0 %	10 %

Le pourcentage de « Disponibilité » est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel, la fraction résultante étant exprimée sous forme de pourcentage.

Exemple : 432 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 432 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 768 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 99,0 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

3.4 Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux Services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, les environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations déposées par les utilisateurs, invités et participants du Service d'un Client IBM ;
- aux services, programmes, logiciels d'activation ou agents exécutés sur les systèmes client ou les systèmes fournis par une tierce partie.
- si le Client a manqué à quelques obligations essentielles que ce soit, telles que définies dans les Conditions d'Utilisation, dans les Règles d'utilisation acceptable ou dans le contrat du Client pour le Service, y compris et de façon non limitative, pour non-respect de toute obligation de paiement.

4. Autorisation d'utilisation, facturation, Durée et informations de support

4.1 Métriques d'Utilisation

Les offres de Service Cloud sont vendues conformément à la métrique suivante :

- Job : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Job est un objet au sein du Service Cloud qui ne peut être divisé et qui représente un processus informatique incluant tous ses sous-processus. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Jobs traités ou gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande du Client.

4.2 Redevances et Facturation

4.2.1 Options de Facturation

Le montant à régler pour les offres de Service Cloud est indiqué dans le Bon de commande comme suit :

- a. Montant total de l'engagement initial
- b. Mensuelle (à terme échu)
- c. Trimestrielle (à l'avance)
- d. Annuelle (à l'avance)

L'option de facturation sélectionnée sera valide pour la durée indiquée dans le Bon de commande. Le montant à régler par cycle de facturation est fonction du montant mensuel ou annuel de l'Abonnement et du nombre de cycles de facturation par an, plus toutes redevances dues pour dépassement.

4.2.2 Redevances Mensuelles Partielles

La Redevance Mensuelle Partielle est un tarif journalier au prorata. Les Redevances Mensuelles Partielles sont calculées sur la base des jours restants du mois partiel à compter de la date à laquelle le Client est informé par IBM que son accès au Service Cloud est disponible.

4.2.3 Dépassements

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans la partie PoE du Bon de commande, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Bon de commande.

4.3 Durée et options de renouvellement

4.3.1 Période

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès aux parties du Service Cloud qui sont décrites 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, et indiquera comment ou si la durée sera renouvelée. 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 inclura cette modification dans un Bon de commande.

4.3.2 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 :

- a. 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 un Partenaire commercial IBM 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 la partie PoE du Bon de commande.

- b. 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 pour l'utilisation du Service Cloud au moyen d'une facturation continue. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et d'arrêter le processus de facturation continue, le Client doit fournir à IBM ou à un 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.

c. **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 l'ingénieur commercial IBM du Client ou du Partenaire commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

4.4 Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible pendant la période d'abonnement.

Les horaires de fonctionnement du Portail de support SaaS et du service d'assistance par téléphone et par e-mail sont les suivants :

De 8 heures à 20 heures (heure de l'Est des Etats-Unis, du lundi au vendredi (jours fériés exceptés)

Numéro d'urgence du service d'assistance aux Etats-Unis : 1-855-221-1166

E-mail : support@ibmserviceengage.com

Assistance après les Horaires de Travail et pour les Pannes Système :

Le service d'assistance après les horaires de travail et pour les pannes système n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés.

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.	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

5. Safe Harbor

A l'heure actuelle, IBM n'a pas déterminé la conformité de ce Service Cloud aux normes américano-européennes et américano-suisse « US-EU » et US-Swiss Safe Harbor Frameworks.

6. Code d'Activation

Le Logiciel d'Activation correspond à tout Logiciel et élément associé fourni au Client par IBM ou une tierce partie dans le cadre du Service Cloud, afin de faciliter l'accès au Service Cloud et son utilisation. Cette offre de Service Cloud inclut le Logiciel d'Activation suivant fourni par IBM : IBM Workload Automation Dynamic Agent. Si le Client télécharge ou installe un Logiciel d'Activation, il s'engage à ne pas utiliser ledit Logiciel d'Activation à des fins autres que celles permettant au Client d'accéder à et d'utiliser le Service Cloud.

7. Informations supplémentaires

7.1 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de Service Cloud transmet du Contenu à un site Web tiers ou à un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur IBM accordent à IBM le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.