

IBM Workload Automation on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud est une solution de gestion de service qui permet aux Clients de concevoir une seule fois les processus métier à un niveau de détail qui leur permet 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 on Cloud 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. présenter les travaux et les flux sous forme de vues récapitulatives dans lesquelles ils peuvent être surveillés et manipulés.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers

IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers est une méthode facultative d'achat du Service Cloud pour les Clients qui ont précédemment acquis des licences et l'Abonnement et le Support pour le logiciel IBM Workload Automation auprès d'IBM ou d'un tiers agréé par IBM.

2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1386255001176>

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Job est un objet au sein des Services Cloud qui ne peut être divisé et qui représente un processus informatique incluant tous ses sous-processus gérés ou traités par les Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient le Logiciel d'Activation suivant :

- IBM Http Server 8.5.5.12

5.2 Services non IBM (fournis en l'état)

- SendGrid