

Descriptif de Service IBM Cloud

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Service Cloud

Les offres de Service Cloud, y compris l'offre de base et les dispositifs en option disponibles, sont décrites ci-dessous et sélectionnées 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 et qui confirmera la date de début, la durée des Services Cloud et la date de début de la facturation.

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Les utilisateurs standard disposent des fonctionnalités suivantes :

- Console Intelligent Operations Center (IOC) – interface principale permettant aux utilisateurs de consulter les événements et leur état, des données géospatiales (nécessitant l'intégration à un service GIS, non fourni avec le Service Cloud) et de consulter des rapports pour l'analyse historique des tendances, l'optimisation du déploiement de ressources et les Indicateurs Clés de Performances (KPI) choisis par l'utilisateur.
- Permet aux utilisateurs d'afficher les résultats des analyses en fonction de l'heure et de l'emplacement des événements ou d'autres données traitées par les Services IBM Cloud sur une carte.
- Permet aux utilisateurs de consulter les événements en fonction des données traitées par le Service IBM Cloud.
- Permet aux utilisateurs d'afficher les rapports relatifs aux événements ou données capturés par la console IOC.
- Fournit des modèles de Procédures Standard d'Exploitation pouvant être personnalisés par les utilisateurs pour les événements nécessitant une intervention d'urgence.
- Permet aux utilisateurs d'exécuter les Procédures Standard d'Exploitation aidant à automatiser une réponse standard à un événement, un seuil d'indicateur clé de performances ou une condition définie dans un rapport.
- Fournit aux utilisateurs des informations concises et résumées sur tous les événements d'une même ville.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Les utilisateurs Premium ont accès à toutes les fonctionnalités de base d'IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud, comme indiqué ci-dessus, ainsi qu'aux fonctionnalités supplémentaires suivantes :

- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des KPI et des rapports.
- Permet aux utilisateurs de créer et de modifier des Procédures Standard d'Exploitation, y compris des modèles pour les interventions d'urgence.
- Permet aux utilisateurs d'administrer le Service IBM Cloud par le biais d'interfaces d'administration.
- Permet aux utilisateurs d'importer des données à partir des systèmes du Client ou des tiers au moyen d'API d'intégration.
- Permet aux utilisateurs de configurer des analyses permettant d'identifier les corrélations d'événements urbains, en fonction de l'heure et de l'emplacement.
- Permet aux utilisateurs de définir et de gérer des interfaces ainsi que de configurer des rapports dans le Portail de Collaboration destiné aux citoyens (défini ci-dessous).
- Permet aux utilisateurs de soumettre des demandes de service pour ajouter des utilisateurs au système, modifier les configurations utilisateur ou ajouter de nouveaux écrans dans l'interface utilisateur.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

Les Utilisateurs Clients peuvent utiliser le Portail de Collaboration destiné aux citoyens, une interface spécialisée fournissant un accès public externe au Service IBM Cloud aux Utilisateurs Clients. Les

Utilisateurs Clients ont la possibilité d'effectuer des demandes de service, d'afficher l'état de leur demande ainsi que tout rapport par le biais du portail de collaboration citoyen. Les Utilisateurs Clients n'ont accès à aucune des fonctionnalités d'IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud ou d'IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud.

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 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 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. Le WIFI n'est pas utilisé dans les centres de données IBM IOC. Les journaux de contrôle d'accès sont audités régulièrement. Des procédures de cessation et de changement d'emploi sont en place et comprennent la restitution des actifs et le retrait des droits d'accès.

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. Les modifications des règles de pare-feu sont régies par la procédure de gestion des modifications et sont séparément examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. Les ressources de centre de données IBM sont surveillées par le personnel IBM 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

L'équipe d'IBM gère des journaux de ses activités, lorsque ceux-ci sont techniquement disponibles, pour les systèmes, applications, référentiels de données, middleware et unités d'infrastructure de réseau. Pour minimiser la possibilité de falsification 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 agréé 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. Des mesures de protection physique contre tout dommage occasionné par un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une explosion, des troubles civils et toute autre forme de catastrophe naturelle ou d'origine humaine sont appliquées. 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. L'entrée et la sortie des équipements sont consignées.

2.6 Conformité

Un audit SAS 70 de type II, désormais appelé SSAE 16, ou équivalent répondant aux normes de l'industrie est mené annuellement dans les centres de données de production d'IBM. L'équipe d'IBM passe en revue les activités liées à la sécurité et la confidentialité pour vérifier leur conformité aux activités métier d'IBM. Des évaluations et des audits sont effectués régulièrement par l'équipe d'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. Objectif de niveau de service

Les objectifs de niveau de service pour ce Service Cloud sont les suivants :

- 99,5% de disponibilité en dehors des fenêtres de maintenance régulièrement planifiée.
- Temps de réponse maximal de 5 secondes indiquant que l'activité de page Web est en cours.

Les objectifs de niveau de service sont indiqués à titre informatif et ne constituent pas une garantie pour le Client. Aucun remboursement, avoir ou autre recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de Mesure des Redevances

Les Services IBM Cloud sont vendus en fonction des unités de mesure de prix suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. Utilisateur Simultané : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant au Service Cloud à un moment donné. Que la personne accède ou non simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des autorisations pour le nombre maximal d'Utilisateurs Simultanés accédant au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans la partie Autorisation d'Utilisation (PoE) du Bon de Commande.

4.2 Redevances et Facturation

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

4.3 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.

5. Durée et Options de renouvellement

5.1 Période

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 durée et la facturation ne commenceront que lorsque l'offre est mise à disposition en intégralité, ce qui signifie une fois tous les chargements et configurations de données terminés pour que les utilisateurs finaux puissent accéder au Service Cloud. 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 le Partenaire Commercial IBM du Client. 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 à l'issue de sa période d'abonnement 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 ingénieur commercial IBM ou Partenaire Commercial IBM pour acheter une nouvelle période d'abonnement.

6. Support Technique

Un support technique est fourni pour le Service Cloud et le logiciel d'activation, selon le cas, pendant la durée du Service Cloud. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Tant que le support technique est en vigueur :

- a. IBM répond aux questions simples d'ordre pratique et aide à analyser les incidents relatifs aux fonctionnalités liées au code du Logiciel.
- b. IBM fournit au Client une notification électronique des problèmes et une assistance via un portail de support Web, pendant les heures normales d'ouverture de bureau du centre de support IBM du Client. (Cette assistance n'est pas accessible aux utilisateurs finaux du Client.) IBM fournit une assistance de Niveau de gravité 1, 24h/24, 7j/7.
- c. IBM peut demander au Client l'autorisation d'accéder à distance au système du Client, afin d'aider le Client à isoler l'origine d'un incident. Le Client reste responsable de la protection de son système et de toutes les informations qui y sont stockées, chaque fois qu'IBM y accède à distance avec l'accord du Client.

Le support technique ne comprend pas d'assistance 1) à la conception et au développement d'applications, 2) à l'utilisation par le Client du Service Cloud hors de son environnement opérationnel spécifié, ou 3) en cas d'erreur causée par des produits et services pour lesquels IBM n'est pas responsable au titre du présent Descriptif de Service.

7. Logiciel d'Activation

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 de la manière décrite dans la documentation, 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'Objectif de Niveau de Service, le cas échéant, sous la forme d'un composant du Service Cloud ; sinon, il est fourni « EN L'ÉTAT ».

8. Conformité Safe Harbor

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.

9. Informations Complémentaires

9.1 Collecte de Données

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.

9.2 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.