

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société 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

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.
- 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 Mobile User on Cloud

Les Utilisateurs Mobiles n'ont accès à aucune des Fonctionnalités d'Utilisateurs Standard, sauf dans les cas suivants :

- Les Utilisateurs Mobiles ont accès en lecture seule à la console Intelligent Operations Center, à ceci près qu'ils disposent des accès en lecture/écriture suivants aux Procédures Standard d'Exploitation :
 - A l'aide de la console Intelligent Operations Center, les Utilisateurs Mobiles peuvent démarrer, arrêter ou ignorer les étapes des Procédures Standard d'Exploitation et peuvent ajouter des commentaires ou des références à une étape dans une Procédure Standard d'Exploitation active.
- Les Utilisateurs Mobiles ont accès aux Interfaces de Programmation d'Application définies dans le guide de programmation d'Intelligent Operations Center par le biais d'autres interfaces fournies par IBM ou par des tiers, telles qu'une application mobile native.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Les Utilisateurs Consumer ont la possibilité d'effectuer des demandes de service et d'afficher l'état de leur demande.
- Les Utilisateurs Consumer n'ont accès à aucune des fonctionnalités d'Utilisateur Standard.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Un Client doit se procurer au moins un Utilisateur Standard comme condition préalable à l'obtention de Managed Object on Cloud.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object permet au système d'insérer des données et, le cas échéant, d'intervenir sur un objet tangible identifié individuellement dans le logiciel.
- Les types d'objets tangibles couverts par IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud pour un Client donné seront désignés dans un Document de Transaction par « Objet Géré ».
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud permet également le suivi des sources de données autres que les sources de données de type Objet Géré, qui ne sera pas facturé séparément.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

2.1 Contenu Réglementé

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu qu'il utilise en rapport avec le Service Cloud.

2.2 Collecte de Données

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

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 un but et ne constituent pas une garantie destinée au 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. Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible par le biais du site IBM Client Success Portal : <https://support.ibmcloud.com>. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui 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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. 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
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
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- 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 tout 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 droits d'utilisation 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 l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès 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. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Participant Admissible** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par le Service Cloud constitue un Participant Admissible. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- d. **Élément** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Élément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans une Autorisation d'Utilisation ou un Document de Transaction.

Pour le Service Cloud, chaque objet géré tangible unique traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud est un Élément.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

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, 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. Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou l'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 de Service Cloud 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.