

IBM Blueworks Live

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

IBM Blueworks Live est une solution software-as-a-service qui fournit un environnement collaboratif pour la capture, la documentation, la modélisation et l'optimisation des processus et décisions métier.

Le Service Cloud est vendu en fonction des types d'accès utilisateur autorisé suivants :

- a. L'utilisateur Editeur a accès à tous les dispositifs et fonctions du produit. Il peut créer, illustrer et modifier de façon collaborative des modèles de processus et de décision métier.
- b. L'utilisateur Contributeur peut consulter et commenter les modèles de processus et de décision métier et y ajouter de la documentation. Il ne peut pas créer ou modifier des modèles de processus métier ou des modèles de décision métier.
- c. L'utilisateur Afficheur peut visualiser les modèles de processus métier partagés. Il ne peut pas participer, commenter ou contribuer aux prestations et n'a pas accès aux espaces, blogues ou flux d'activités.

Les droits d'accès des utilisateurs Editeur et Contributeur sont vendus individuellement. Les droits d'accès des utilisateurs Afficheur peuvent être acquis par lots de 500. Le Client doit désigner au moins un utilisateur Editeur ou un utilisateur Contributeur comme Administrateur de Service Cloud. Un administrateur dispose de privilèges d'administration permettant de surveiller la quantité et le type de droits d'utilisateur acquis et le nombre total de droits déployés.

Un Administrateur et les utilisateurs Editeur peuvent inviter de nouveaux utilisateurs à accéder au Service Cloud. Chaque utilisateur désigné par Editeur, Contributeur ou Afficheur représente un droit acheté de ce type d'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur n'a plus besoin d'accéder au Service Cloud, le droit d'accès de l'utilisateur concerné peut être attribué définitivement à un autre utilisateur nécessitant le même type d'accès utilisateur ou peut être attribué ultérieurement en cas de besoin. Une fois que tous les droits d'accès pour un type d'utilisateur donné ont été attribués, le Client doit acquérir des droits supplémentaires pour ce type d'utilisateur, afin de donner accès à un nouvel utilisateur. Le Service Cloud assure le suivi du nombre de droits pour chaque type d'utilisateur et n'autorise pas d'accès au-delà du nombre de droits obtenus.

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 de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

3. Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle

le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations de système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser dix (10 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Dédommagement (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99%	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes d'un mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
---	---

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Des informations sur l'offre de support technique figurent dans le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui est disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. 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 ouvrable
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 indiquée dans le Document de Transaction :

- **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 suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Document de Transaction du Client.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

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.