

Description de Service IBM Cloud

IBM OpenPages GRC on Cloud

Voici le Descriptif de Service de la Commande du Client :

1. Service Cloud

L'offre de Service Cloud est décrite ci-dessous et spécifiée dans un Bon de Commande pour les offres autorisées sélectionnées. 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 OpenPages GRC on Cloud

IBM OpenPages GRC on Cloud (composant obligatoire) fournit une configuration standard pour Operational Risk Management permettant d'identifier, de gérer, de surveiller et de communiquer les initiatives de risque et de conformité à l'échelle de l'entreprise. Il peut être utilisé pour regrouper dans un module intégré unique toutes les données relatives aux risques, notamment les auto-évaluations des risques et des contrôles (RCSA), les événements causant des pertes, les analyses de scénario et les indicateurs clés de risques (KRI).

Les fonctionnalités d'Operational Risk Management sont les suivantes :

- Fonctions clés :
 - (1) Identification, mesure et atténuation des risques.
 - (2) Test et documentation des contrôles internes.
- Événements causant des pertes, ce qui permet les activités suivantes :
 - (1) Suivi, évaluation et gestion des événements internes et externes pouvant donner lieu à des pertes opérationnelles.
 - (2) Gestion des événements à impacts multiples et des rétablissements associés aux pertes opérationnelles.
- La gestion des événements externes causant des pertes permet d'importer les données de perte à partir des bases de données de perte IBM Algo FIRST, Operational Risk data eXchange Association (ORX) et Operational Risk Consortium (ORIC) (abonnement distinct obligatoire) vers IBM OpenPages Operational Risk Management pour l'analyse de scénario, le test de performances et la génération de rapports. Le Client peut également exporter les données de perte vers des outils analytiques ou des applications d'affectation de fonds.
- Indicateurs clés de risques, qui permettent le suivi des mesures de performances pour montrer potentiellement la présence ou l'état d'une condition ou tendance de risque.
- Analyse de scénario, qui est une technique d'évaluation permettant d'identifier et de mesure des types spécifiques de risques, en particulier, les événements de faible fréquence mais à fort impact.
- Génération de rapports, surveillance et analyse.
- Implémentation du Cloud IBM SoftLayer.

1.2 IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud

IBM OpenPages GRC Non-Production Instance on Cloud fournit une instance Hors Production du Service Cloud pour les activités de développement et de test internes.

1.3 IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud

IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (composant obligatoire) permet le stockage des données GRC pour l'instance du Service Cloud du Client. Le stockage sera vendu par tranche de 150 gigaoctets.

1.4 IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud

Les utilisateurs d'IBM OpenPages GRC Administrator User on Cloud (au moins un est requis) sont autorisés à accéder à toutes les fonctions administratives ainsi qu'aux fonctionnalités Operational Risk Management du Service Cloud.

1.5 IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud

Les utilisateurs d'IBM OpenPages Operational Risk Management User on Cloud sont autorisés uniquement à interagir avec les fonctionnalités d'Operational Risk Management décrites ci-dessus.

1.6 IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud

IBM OpenPages GRC Operational Risk Management Jump Start on Cloud (composant obligatoire) fournit des services pour l'implémentation initiale du Service Cloud et inclut un service initial d'accompagnement et d'assistance pour la planification de projet, la gestion, l'administration et l'examen des pratiques avérées.

2. Description de la Sécurité

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 le personnel qui prend en charge les centres de données IBM. IBM dispose d'une équipe chargée de 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, si nécessaire, n'est autorisé que par les représentants agréés du service de support IBM, conformément aux principes de répartition des tâches. Le personnel 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. L'utilisation du WIFI est interdite dans les centres de données IBM qui prennent en charge ce Service Cloud.

2.3 Intégrité et Disponibilité des Services

Les modifications des logiciels d'application et des systèmes 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 examinées par le personnel de sécurité IBM avant d'être mises en œuvre. IBM surveille le 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 utilisés 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 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 pour détecter les 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 centres de données IBM. Seuls des points d'accès limité existent dans les centres de données ; 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 effectue annuellement des audits SSAE 16 (ou leur équivalent) conformes aux normes de l'industrie dans ses centres de données de production. 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. Les employés d'IBM et les employés des fournisseurs suivent tous les ans une formation à la sensibilisation et à la sécurité de la main d'œuvre. 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. Accord sur les Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord sur les Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord sur les Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud. Le Client reconnaît que l'Accord relatif Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

3.1 Définitions

- a. « 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 Cloud.
- b. « Réclamation » signifie une réclamation que le Client soumet à IBM, conformément à l'Accord sur les Niveaux de Service, selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. « Mois Contractuel » signifie chaque mois complet pendant la durée du terme, mesuré à partir de minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis)
- d. « Durée d'Indisponibilité » signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects du Service Cloud pour lequel ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle le Service Cloud n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.);
 - (3) incidents liés aux applications, équipements ou données du Client ou d'un tiers ;
 - (4) non-respect des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès au Serveur ; ou
 - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. « Événement » signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.
- f. « 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 Niveaux de Service (ou « SLA »).

3.2 Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 (comme défini ci-dessous dans la section Support technique) pour chaque événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation du Service Cloud par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.

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

3.3 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un Mois Contractuel

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de redevance d'Abonnement mensuelle pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
< 98 %	2 %
< 97 %	5 %
< 93 %	10 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes au cours d'un Mois Contractuel.

Exemple : 900 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois Contractuel de 30 jours - 900 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 300 minutes	= Crédit de disponibilité de 2 % pour 97,9 % de Niveau de Service Obtenu
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Au total 43 200 minutes	

3.4 Autres informations relatives à ce SLA

Ce SLA n'est fourni qu'aux clients d'IBM et ne s'applique pas aux réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant le Service Cloud ou à tout service bêta ou d'essai fourni par IBM. Le SLA ne s'applique qu'aux Services Cloud destinés à la production. Il ne s'applique pas aux environnements hors production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement.

4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de Mesure des Redevances

Les Services Cloud sont mis à disposition en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes indiquées dans le Bon de Commande :

- a. Utilisateur Autorisé : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Le Client doit se procurer des autorisations d'utilisation distinctes et dédiées 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 Bon de Commande du Client.
- b. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des droits d'utilisation doivent nécessairement être obtenus pour couvrir chaque Engagement.
- c. Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Un Gigaoctet représente 2 à la puissance 30 octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de Commande du Client.
- d. Instance : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acheté. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits suffisants sont nécessaires pour

chaque instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans le Bon de commande.

4.2 Redevances et Facturation

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

4.3 Redevances de Configuration

Les services de configuration standard et les redevances qui leur sont applicables sont fournis par le biais de l'offre IBM OpenPages Operational Risk Management Jump Start on Cloud.

Si le Client nécessite une autre configuration ou des services additionnels, il doit souscrire aux services OpenPages GRC on Cloud d'IBM via un Descriptif de Service supplémentaire.

4.4 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.

4.5 Redevances de Dépassement

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.

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 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 mettre fin au 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

Pendant la durée du Service Cloud, une assistance technique est disponible pour le Service Cloud tel que défini à l'adresse http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ou à une adresse URL fournie ultérieurement par IBM. Le support technique est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

7. 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.

8. Informations Supplémentaires

8.1 Collecte de Données

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normal 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.

8.2 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.

8.3 Limitation Hors Production

Si le Service Cloud est désigné par « Hors Production », il ne peut être utilisé que pour des activités du Client non destinées à la production, y compris, sans que cette liste soit limitative, pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions du Service Cloud utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie du Service Cloud à toutes autres fins sans acquiescer les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

8.4 Absence de Garantie de Conformité

Le Service Cloud peut être utilisé pour aider le Client à respecter les obligations de conformité, qui peuvent être fondées sur des lois, réglementations, normes ou pratiques. Toutes instructions, toute utilisation recommandée ou tous conseils fournis par le Service Cloud ne constituent pas un avis juridique, comptable ou autre avis professionnel et le Client devra se procurer son propre conseiller juridique ou autre conseiller qualifié. Le Client est seul responsable de s'assurer que le Client et les activités du Client respectent les lois, réglementations, normes et pratiques en vigueur. L'utilisation du Service Cloud ne garantit pas la conformité à toute loi, réglementation, norme ou pratique.

Le Client reconnaît en outre que le Service Cloud est un outil d'aide au Client et ne remplace pas les compétences, jugements et expériences de la direction et des employés du Client pour donner des conseils à des tiers et prendre des décisions d'investissements et d'autres décisions de gestion des risques. Le Client est responsable des résultats obtenus dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud.

8.5 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un Utilisateur de Service Cloud choisit de transmettre le Contenu depuis ou vers un site Web tiers ou un autre service lié à ou accessible par le biais du Service Cloud, le Client et l'Utilisateur du 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, services ou données tiers et n'assumera aucune responsabilité pour la qualité desdits sites, services ou données tiers.

8.6 Restrictions portant sur l'Utilisation au Bénéfice d'un Tiers

Le Client n'est pas autorisé à utiliser le Service Cloud ou l'un de ses composants, y compris sans s'y limiter, les données de sortie et les rapports générés par le Service Cloud aux fins de fournir des services administratifs, des services d'hébergement ou toutes autres formes de services de technologies d'information commerciale à des tiers, sauf autorisation expresse écrite d'IBM.

8.7 Informations Personnelles sur la Santé Interdites

Le Service Cloud n'est pas conçu pour être conforme à la loi HIPAA et ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.