

IBM API Management 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

IBM API Management on Cloud est un service Cloud partagé qui permet aux utilisateurs de définir et d'exposer des « API Web » qui peuvent être utilisées pour faciliter l'accès aux actifs métier détenus par l'organisation du Client.

Cette offre fournit une solution de bout en bout permettant :

- la définition des API ;
- le déploiement de ces API sur une plateforme d'exécution à partir de laquelle les demandes peuvent être prises en charge ;
- la publication des informations et de la documentation relatives à ces API sur un Portail de développeurs fourni dans le cadre de la plateforme ;
- l'intégration en libre-service des développeurs d'application souhaitant utiliser ces API, notamment la génération de jetons de sécurité à utiliser lors de l'appel des API ;

1.1 Fonctionnalités

L'utilisation d'IBM API Management on Cloud est déterminée en fonction de quatre variables, qui sont activées selon les droits d'accès à l'Offre IBM SaaS acquis par le Client :

a. IBM API Management on Cloud API Calls

Ce service est mesuré en fonction du nombre d'appels API par mois (en million) et calcule le volume des demandes d'appel API qui seront émises aux API du Client par ses développeurs d'application.

b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers

Ce service est mesuré en fonction du nombre de développeurs d'application utilisant le Service Cloud. Il s'agit plus précisément du nombre d'utilisateurs individuels inscrits dans le Service Cloud en tant que développeur d'application pour utiliser les API du Client.

1.2 Fonctionnalités Additionnelles en option

a. IBM API Management on Cloud Storage – Optional

Pour les Clients qui souhaitent utiliser la fonctionnalité facultative de « consignment de corps », ce Service Cloud fournit aux Clients la quantité de stockage de données qu'ils souhaitent allouer afin de stocker les informations relatives à ces demandes. La taille du stockage d'analyse pour la consignment des données de corps de demande est mesurée en gigaoctet.

b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Optional

Pour les Clients qui souhaitent utiliser la fonctionnalité facultative « Advanced Portal Developers », ce Service Cloud fournit aux Clients un portail de développeurs personnalisé destiné à leurs développeurs d'application.

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 règles de sécurité des 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 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)
< 99,95%	2 %
< 99%	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	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. 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/indisponibilités 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. Autorisation 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 :

- a. **Appels Serveur en Million (ci-après les « ASM »)** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Appel Serveur correspond aux données transmises à et traitées par le Service Cloud par suite d'un événement signalé, déclenché par un visiteur suivi pour un Identifiant Entité. Un Appel Serveur traité par des Identifiants Entité différents est compté comme étant un Appel Serveur unique pour chaque Identifiant Entité unique. Un Identifiant Entité sépare et/ou contrôle les droits d'accès aux données dans le Service Cloud qui peuvent regrouper des données traitées d'un ou plusieurs sites Web du Client. Chaque droit ASM représente un Million d'Appels Serveur. L'obtention des droits d'Appel Serveur en Million adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Appels Serveur traités pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation 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. L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 à la puissance 30 octets de données (soit 1 073 741 824 octets). L'obtention des droits d'utilisation adéquats est nécessaire pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou 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.

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.

5.4 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.

6. Informations supplémentaires

6.1 Mention et règles de confidentialité

Le Client accepte : (i) de fournir un lien clair et bien en évidence vers les conditions d'utilisation de son site Web et de sa politique de respect de la confidentialité, laquelle politique doit inclure un lien vers les pratiques d'IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) et celles du Client en matière de collecte et d'utilisation des données ; (ii) de signaler clairement que des cookies et des gifs/pixels invisibles sont placés par IBM sur l'ordinateur du visiteur pour le compte du Client en expliquant le pourquoi et le comment d'une telle technologie ; et (iii) dans la mesure requise par la législation, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant le placement des cookies et des gifs/pixels invisibles placés par le Client ou par IBM pour le compte du Client sur les appareils des visiteurs.

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) 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.

6.2 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.

6.3 Informations de profil d'utilisateur de Service Cloud

Dans le cadre de l'utilisation du Service Cloud par le Client, ce dernier reconnaît et accepte que : (i) les noms, fonctions, noms de société et photographies d'Utilisateur de Service Cloud pourront être envoyés par un Utilisateur de Service Cloud dans le cadre d'un profil (le « Profil ») et que le Profil pourra être consulté par d'autres Utilisateurs de Service Cloud, et que (ii) le Client pourra à tout moment demander la correction ou la suppression d'un Profil d'Utilisateur de Service Cloud et que ledit Profil sera corrigé ou supprimé, ce qui pourrait empêcher l'accès au Service Cloud.

6.4 Liens vers des sites Web ou Services Tiers

Si le Client ou un 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 IBM 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.

6.5 Fournisseur de Services Tiers

Nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, le Client est autorisé à accorder à des entités tierces l'accès au Service Cloud via le Portail de développeurs. Les tiers peuvent accéder aux API publiées par le Client et sont autorisés à appeler ces API au moment de l'exécution afin d'effectuer une fonction métier autorisée. IBM n'est pas responsable de l'utilisation des API par les tiers.