

IBM BigInsights on Cloud

Ce Descriptif de Services 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 BigInsights on Cloud fournit aux serveurs baremetal préinstallés le composant IBM Open Platform et les modules facultatifs prêts à l'emploi. L'offre de base inclut les modules d'infrastructure suivants :

- Serveurs matériels
- Infrastructure réseau
- Firewall de connexion Internet
- Un système d'exploitation
- Un serveur LDAP
- Magasin de gestion des clés Hadoop de la base de métadonnées

Le Service Cloud est structuré sur la base d'IBM Open Platform with Apache Hadoop qui comprend :

- Hadoop, y compris MapReduce, YARN et HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Gestionnaire de clusters Ambari
- Avro
- HBase
- Hive
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Le Service Cloud fournit des configurations de nœud de données et de nœud de gestion. Les deux types de nœuds sont requis pour chaque cluster.

- a. Les nœuds de données stockeront des données à analyser et exécuteront les programmes développés par le Client pour analyser les données. Les données (à l'exception de celles qu'IBM est autorisée à mais n'est pas tenue de fournir dans le cadre du Service Cloud à l'avenir) ainsi que les logiciels, programmes et applications autorisés (voir la Clause intitulée « Obligations du Client ») seront fournis par le Client.
- b. Les nœuds de gestion comprennent des services (tels que NameNode, Job Tracker, la console de gestion, HBase Master, etc.), qui aident à gérer et surveiller un service sur tous les nœuds de données (tels que datanode, Hbase Region, Task Tracker, etc.).

Le Service Cloud est offert selon la configuration qui répond le mieux aux besoins du Client. Les configurations disponibles des nœuds sont les suivantes :

Type d'Offre	Configuration de petite taille	Configuration de moyenne taille	Configuration de grande taille
Nœud de données	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2650 v2 Sandy Bridge • 64 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation) • 20 To (disques de stockage internes) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2650 v2 Sandy Bridge • 128 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation) • 28 To (disques de stockage internes) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2690 v2 Sandy Bridge • 192 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation) • 32 To (disques de stockage internes)
Nœud de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2650 v2 Sandy Bridge • 64 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2650 v2 Sandy Bridge • 128 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x 8 cœurs 2690 v2 Sandy Bridge • 192 Go de mémoire RAM • 16 To (disques de système d'exploitation)

1.2 Services optionnels

1.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Cette offre facultative inclut les modules suivants :

- Big R
- Machine Learning
- Text Analytics
- Big SQL
- BigSheets

1.2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Cette offre facultative inclut les modules suivants :

- Big SQL
- BigSheets

1.3 IBM Bluemix

IBM Bluemix, la plateforme Cloud des normes ouvertes d'IBM pour la génération, l'exécution et la gestion des applications et des services, est un prérequis technique pour l'offre IBM BigInsights on Cloud. Un compte Bluemix gratuit est inclus dans la présente offre. Le Descriptif de Service IBM Bluemix s'ajoute au présent Descriptif de Service et régit l'utilisation de l'offre Bluemix par le Client.

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.

IBM n'a pas déterminé la conformité de ce Service Cloud avec la loi HIPAA et ce Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission et le stockage des informations personnelles sur la santé.

La principale méthode de chiffrement de données utilisateur est le chiffrement HDFS natif disponible dans Hadoop. Le Client est tenu d'identifier les données à chiffrer et de prendre les mesures requises pour garantir que les données sont chiffrées.

3. 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 qui est disponible via le portail Client Bluemix à l'adresse <https://support.ibmcloud.com>. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Les informations sur les fenêtres de maintenance à venir sont publiées au moins 24 heures à l'avance sur la page relative à l'état du Service Bluemix (<https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>) et mises à jour avec les dernières informations jusqu'à la fin de la mise à jour de service.

Les objectifs de temps de réponse décrits ci-dessous sont destinés à décrire uniquement les objectifs d'IBM et ne représentent pas une garantie de bonne exécution.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse pendant les heures d'assistance	Couverture de temps de réponse
1	<p>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.</p> <p>Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, les problèmes sont rétrogradés au niveau de gravité 2.</p>	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<p>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.</p>	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<p>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.</p>	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<p>Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique</p>	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

Assistance après les Horaires de Travail

Le service d'Assistance Après les Horaires de Travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1 pendant les jours ouvrables, les week-ends et les jours fériés. Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, les problèmes sont rétrogradés au niveau de gravité 2.

4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Unités de mesure des redevances

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

- a. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des Droits d'Utilisation doivent nécessairement être obtenus pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») du Client.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5. 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. Données Twitter

6.1 Définitions

Rapport d'analyse : signifie les résultats ou sorties créés par les applications du Client sur le Service Cloud à l'aide du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu Twitter. Il se peut que ces résultats ne contiennent pas de Contenu Twitter mais ils peuvent contenir du Contenu faisant double emploi avec le Contenu Twitter, par exemple des termes et références au domaine des Tweets.

Identifiant Tweet : signifie le numéro d'identification unique généré par Twitter pour chaque Tweet.

Tweets : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.

Contenu Twitter : signifie les Tweets et les Identifiants Tweet, les informations de profil public d'utilisateur final Twitter, ainsi que toutes œuvres dérivées.

6.2 Accès et Utilisation du Contenu Twitter

Le Service Cloud permet au Client de sélectionner et d'accéder au Contenu Twitter à des fins d'utilisation par le Client uniquement dans le Service Cloud. Le Contenu Twitter n'est pas détenu ou contrôlé par IBM. Le Contenu Twitter peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu Twitter. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion. Le Client accepte, à la demande d'IBM, de supprimer ou modifier rapidement tout Tweet pouvant être stocké sur le Service Cloud.

6.3 Volume des Données Twitter

Si le Client a acquis des autorisations d'utilisation d'une configuration de Service Cloud comprenant au minimum quinze (15) nœuds dans le cadre du Service Cloud, le Client peut alors obtenir l'accès au Contenu Twitter.

6.4 Restrictions relatives au Contenu Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- a. utiliser le Contenu Twitter en violation de toute loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection des données personnelles ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées ;
- b. télécharger ou supprimer le Contenu Twitter à partir du Service Cloud. Cependant, les Rapports d'Analyse peuvent être téléchargés ou supprimés à partir du Service Cloud ;
- c. mettre à la disposition d'un tiers quel qu'il soit tout Contenu Twitter inclus dans le Service Cloud ;
- d. utiliser le Contenu Twitter à des fins autres que celles autorisées dans le Service Cloud.
- e. agréger, mettre en mémoire cache ou stocker des données de localisation ou des informations géographiques contenues dans le Contenu Twitter séparément du Tweet auquel elles sont associées, ou utiliser les données de localisation ou les données géographiques incluses dans le Contenu Twitter pour tout motif autre que celui permettant d'identifier l'emplacement indiqué dans le Tweet ;
- f. combiner le Contenu Twitter avec d'autres données, sauf si le Contenu Twitter est toujours clairement attribuable à Twitter ;

- g. utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre du Service Cloud pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- h. afficher le Contenu Twitter auquel il reçoit l'accès dans le cadre du Service Cloud ;
- i. utiliser le Contenu Twitter ou toute analyse qui en découle dans le Service Cloud dans le cadre d'un réseau publicitaire ;
- j. utiliser le Contenu Twitter pour mener des analyses correspondant à une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- k. utiliser des unités de mesure d'utilisateur Twitter agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre de l'Offre Cloud Service à toutes fins.

6.5 Résiliation par IBM

L'accès et l'utilisation par le Client du Contenu Twitter sera automatiquement interrompu lors de la résiliation du Service Cloud. Nonobstant ce qui précède, outre les droits d'interruption et de résiliation stipulés dans le Contrat, IBM pourra cesser de fournir l'accès au Contenu Twitter à tout moment sans préavis et sans l'obligation de fournir au Client un remboursement, un avoir ou tout autre dédommagement.

6.6 Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU TWITTER EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ÉTAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU TWITTER A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU TWITTER. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU TWITTER SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES).

TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU TWITTER PAR LE CLIENT.

6.7 Utilisation par le Gouvernement des États-Unis

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, œuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7. Obligations du Client

Le Client accepte :

- à la suite de la configuration initiale par IBM des composants IBM Open Platform et de tous modules BigInsights sélectionnés, de surveiller, de configurer et de gérer les composants IBM Open Platform qui fonctionnent sous Ambari ainsi que les modules BigInsights. Voici des exemples de ces composants et logiciels : HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, etc. Le Client a la possibilité de choisir les composants à exécuter mais est, par conséquent, responsable de la surveillance et de l'arrêt ou du démarrage de ces composants ;
- de limiter l'accès des membres de son entreprise au Service Cloud en partageant l'adresse URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe disponibles une fois que le cluster de Service Cloud est mis à disposition, et également d'octroyer et de révoquer les accès (par le biais d'entrées dans LDAP) ;
- de développer, selon les besoins ou le cas échéant, des programmes et applications sur le service afin d'analyser des données et d'obtenir les résultats correspondants. Le Client est également responsable de la qualité et des performances desdits programmes ou applications développés ;
- d'être responsable de l'utilisation et la maintenance de tous logiciels ou données admissibles ajoutés par ou au nom du Client au cluster. IBM peut fournir une assistance mais ne sera pas responsable de la maintenance, du déplacement ou de la suppression des logiciels et données admissibles ajoutés par le Client qui remplissent une partition ou qui ont une incidence sur le fonctionnement du service ;
- d'utiliser le dispositif de chiffrement de données Hadoop disponible sur l'Offre IBM SaaS afin de chiffrer les données conformément aux exigences métier ;
- de vérifier périodiquement le lien suivant pour être informé de toute indisponibilité planifiée avec ou sans perturbation : <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> ;
- de sauvegarder l'ensemble des données, métadonnées, fichiers de configuration et paramètres d'environnement conformément aux exigences métier afin de garantir la continuité ;
- de restaurer les données, les métadonnées, les fichiers de configuration et les paramètres d'environnement à partir de toute sauvegarde afin de garantir la continuité, dans le cas d'un incident de cluster de quelque type que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les incidents liés aux centres de données, points de livraison, serveurs, disques durs ou logiciels ; et
- d'assurer la continuité, la compatibilité et les performances de la plateforme du Service Cloud après l'installation du logiciel admissible (y compris tout module Open Source) ou la mise à niveau des composants IBM Open Platform ou des logiciels BigInsights.

Le Client est autorisé :

- à installer et exécuter sur le Service Cloud uniquement les logiciels qui sont requis pour l'exécution ou la prise en charge de l'analyse des données par le biais du logiciel IBM Open Platform ou BigInsights préinstallé. Il est interdit au Client d'installer ou d'utiliser tout autre logiciel de quelque nature que ce soit sur le Service Cloud ;
- à installer des modules Open Source additionnels à des fins d'utilisation avec le Service Cloud sur les nœuds. IBM n'est pas tenue de prendre en charge ces modules et n'est pas responsable des impacts sur les performances du Service Cloud en raison desdits modules additionnels. Si le logiciel installé par le Client est jugé par IBM comme compromettant la sécurité ou les directives de conformité aux normes de sécurité de l'infrastructure, du serveur ou de l'environnement, il peut être désactivé ou retiré par IBM.

7.1 Responsabilités Opérationnelles d'IBM

Dans le cadre du Service Cloud, IBM :

- fournira et gèrera les serveurs, l'espace de stockage et l'infrastructure de réseau pour le cluster ;
- fournira une configuration initiale des composants IBM Open Platform et de tous modules BigInsights sélectionnés ;
- fournira et gèrera une connexion Internet et un firewall interne à des fins de protection et d'isolation ;

- surveillera et gèrera les composants suivants sur le Service Cloud :
 - (1) composants réseau ;
 - (2) serveurs et leur stockage local ;
 - (3) système d'exploitation ;
 - (4) magasin de gestion des clés Hadoop ;
 - (5) LDAP sur le cluster Hadoop ;
 - (6) Nagios ;
 - (7) Ganglia ;
 - (8) Gestionnaire de clusters Ambariet
- fournira des correctifs de maintenance, y compris des correctifs de sécurité appropriés pour le système d'exploitation, IBM Open Platform et tous modules BigInsights sélectionnés (et non pour les logiciels ou composants ajoutés séparément par le Client).

La maintenance régulière qui ne devrait nécessiter aucune immobilisation du système (maintenance « sans perturbation ») et la maintenance qui peut nécessiter l'immobilisation et le redémarrage du système (maintenance « avec perturbation ») seront effectuées aux heures planifiées publiées sur le site <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Toutes modifications des heures de maintenance planifiées seront publiées moyennant un préavis minimum de 24 heures. Le Client sera informé des autres immobilisations planifiées au moins 24 heures à l'avance.

IBM Bluemix

1. Description de Service Cloud

IBM Bluemix est un environnement de développement d'application qui fournit la vitesse et la flexibilité d'un service PaaS (platform-as-a-service). Il permet aux développeurs de composer et générer plus rapidement des applications de niveau entreprise pour l'ère du Cloud en donnant accès au large éventail de logiciels d'IBM sous forme de services composables.

1.1 Interface utilisateur Bluemix

Dès l'acceptation par IBM, le Client sera autorisé à accéder à l'environnement de Service Cloud et aura la possibilité d'accéder au portail de Service Cloud, d'utiliser les interfaces API et de ligne de commande disponibles pour déployer les applications disponibles et de tirer parti des API IBM pour générer des applications. L'interface utilisateur, les API et l'interface de ligne de commande en ligne de Bluemix sont collectivement dénommées « Interface Utilisateur Bluemix » et ne peuvent être présentées qu'en anglais. Un catalogue de services additionnels sera fourni et le Client pourra l'ajouter à son compte via l'Interface Utilisateur Bluemix.

Grâce à l'Interface Utilisateur Bluemix, le Client peut autoriser d'autres utilisateurs à collaborer avec le Client sur ses applications. Cette autorisation peut notamment permettre à ces utilisateurs de déployer des applications, sélectionner des services additionnels et engager des dépenses associées au compte du Client. Le Client est responsable de toutes les actions des utilisateurs qu'il a autorisés, ainsi que de toutes dépenses associées.

1.2 Services Bluemix

Les services additionnels sont soumis au Contrat relatif aux Services Cloud et au présent Descriptif de Service. Un service peut fournir son propre Descriptif de Service, disponible via l'Interface Utilisateur Bluemix, qui peut fournir des dispositions supplémentaires ou différentes remplaçant toutes dispositions incohérentes stipulées dans le présent Descriptif de Service. Par exemple, un Descriptif de Services peut stipuler un engagement de Niveau de Service différent, des dispositions de sécurité uniques ou une identification différente du logiciel d'activation. Certains services non IBM seront soumis à leurs propres dispositions de licence et non au Contrat relatif aux Services Cloud. Le déploiement et l'utilisation de services additionnels constituent l'acceptation des dispositions associées aux services concernés dans l'Interface Utilisateur Bluemix.

La documentation de Bluemix et de tous services additionnels peut inclure des instructions et/ou limitations d'utilisation pour réserver les performances, la réactivité ou l'intégrité de la plateforme Bluemix. Le Client accepte d'utiliser Bluemix et les services supplémentaires en conformité avec ces instructions et reconnaît que les applications en violation de ces instructions peuvent être automatiquement résiliées par le système ou par les administrateurs système Bluemix.

Le Service Cloud Bluemix et chacun des services disponibles par son intermédiaire sont fournis mois par mois. IBM adressera au Client un préavis d'au moins 30 jours sur le site Bluemix lui notifiant toutes modifications apportées au Contrat relatif aux Services Cloud, au présent Descriptif de Service, au Descriptif de Services relatif à un service additionnel ou le retrait d'un service additionnel. En continuant d'utiliser Bluemix ou le service additionnel après la date d'effet d'une modification, le Client accepte les prix ou modalités modifiés.

1.3 Les Applications du Client

Le Client n'est pas autorisé à revendre à un tiers quel qu'il soit l'accès au Service Cloud ou à tout service additionnel. Cependant, le Client peut utiliser le Service Cloud et tous services additionnels pour créer des applications et mettre ses applications basées sur ces services à la disposition de ses utilisateurs. IBM pourra utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Il incombe au Client de conclure les contrats appropriés avec ses utilisateurs et l'utilisation de ses applications par les utilisateurs du Client, y compris du contenu qu'ils fournissent. Sauf dans le cadre d'une demande d'indemnisation valide au titre de la Clause « Responsabilité et Indemnisation » du Contrat de Services Cloud, le Client est seul

responsable de tout dommage ou perte subi par ses Utilisateurs Finaux consécutivement à l'utilisation des applications du Client.

1.4 Respect des Lois

Le Client est responsable du respect de toutes les lois, réglementations et dispositions contractuelles applicables aux services qu'il utilise, aux applications qu'il développe ou aux données auxquelles il accède ou qu'il distribue. Dans la mesure où IBM nécessite des droits de traitement de contenu ou de données, comme demandé par le Client ou les utilisateurs du Client, le Client est responsable de l'obtention de ces droits avant de fournir ce contenu ou ces données. Pour les applications du Client auxquelles le Client permet à ses utilisateurs de se connecter via Facebook, Google ou d'autres données d'identification utilisateur de service tiers, ces droits comprennent l'autorisation donnée par l'utilisateur du Client permettant à IBM de recevoir et traiter leur adresse e-mail, ID compte, nom d'affichage, numéro de téléphone, une adresse URL donnant accès à leur photo de profil ou toute autre information d'identification fournie par ce service tiers. Le Client reconnaît qu'IBM est autorisée à recourir à des ressources globales (résidents non permanents employés localement et personnel des sites au niveau mondial) pour la prise en charge à distance de la livraison de Bluemix et des services additionnels. Le Client accepte de ne pas fournir de contenu ou de données soumis aux lois ou réglementations relatives à la défense nationale et faisant l'objet de contrôle au titre de la réglementation ITAR (International Traffic in Arms Regulations) des États-Unis, ou nécessitant une licence d'exportation ou interdits à l'exportation à destination d'un membre de personnel aux termes des lois en vigueur applicables au contrôle des exportations.

2. Description de la Sécurité

IBM Bluemix applique des dispositifs de contrôle de sécurité à plusieurs niveaux dans l'ensemble du réseau, de l'infrastructure et des applications.

2.1 Déclaration de Bonnes Pratiques de Sécurité

La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations par le biais de la prévention, la détection et la résolution des accès non autorisés tant de l'intérieur que de l'extérieur de l'entreprise du Client. Tout accès non autorisé peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement des informations ou l'utilisation abusive des systèmes du Client pour attaquer d'autres systèmes. Aucun système ou produit informatique ne peut être totalement sécurisé et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace pour empêcher tout accès non autorisé. Les systèmes et produits IBM sont conçus pour faire partie d'une approche de sécurité globale qui impliquera nécessairement des procédures d'exploitation supplémentaires et pourra exiger l'efficacité optimale d'autres systèmes, produits ou services. IBM NE GARANTIT PAS QUE LES SYSTÈMES ET PRODUITS JOUISSENT D'UNE IMMUNITÉ CONTRE TOUT COMPORTEMENT MALVEILLANT OU ILLICITE D'UN TIERS QUEL QU'IL SOIT.

2.2 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 à 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.

2.3 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 firewall 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. Un scannage de vulnérabilité est régulièrement effectué par des administrateurs autorisés pour aider à détecter et résoudre les risques potentiels liés à la sécurité des systèmes. Les systèmes de détection de logiciel malveillant (antivirus, scannage de vulnérabilité et prévention contre les intrusions) sont en place dans tous les centres de données IBM.

2.4 Sécurité Physique et Centres de Données

L'infrastructure cloud de Bluemix est hébergée et gérée dans les centres de données d'IBM Softlayer. Elle repose sur les fonctionnalités Softlayer relatives à la sécurité physique.

2.5 Sécurité du Réseau et de l'Infrastructure

Bluemix utilise des firewalls pour limiter l'accès au réseau Bluemix. Il utilise des dispositifs de protection contre les intrusions afin de surveiller et détecter les intrusions dans le réseau. Il scanne régulièrement les firewalls pour vérifier qu'ils sont correctement configurés. Il a mis en place des procédures de test d'intrusion pour détecter les vulnérabilités afin qu'elles puissent être traitées. Il utilise le scannage de la vulnérabilité des applications pour détecter les vulnérabilités afin de les atténuer. L'équipe des opérations Bluemix vérifie que les correctifs des systèmes d'exploitation sont appliqués à des fréquences appropriées, en fonction de la complexité et de l'urgence des correctifs.

2.6 Contrôle d'Accès et Authentification des Utilisateurs

Tous les développeurs d'application de Bluemix sont tenus d'obtenir une Identité Web IBM pour avoir accès aux plateformes et services Bluemix. Bluemix effectue des contrôles d'autorisation basés sur l'identité des utilisateurs connectés afin de limiter l'accès uniquement aux applications autorisées. Bluemix utilise des normes ouvertes telles que OpenID et OAuth pour activer la Connexion Unique du développeur d'application à l'environnement Bluemix.

2.7 Journaux d'Audit

Bluemix mène des audits périodiques des journaux d'accès pour permettre d'identifier les personnes qui se connectent aux divers systèmes, les authentifications ayant échoué, etc., afin de détecter tout accès potentiellement non autorisé ou les attaques du réseau.

2.8 Identités

Bluemix contrôle l'accès aux identités privilégiées, notamment les approbations et la recertification des accès plusieurs fois par an.

2.9 Isolement d'Application

Bluemix repose sur la technologie Cloud Foundry. Chaque application créée à l'aide de Bluemix s'exécute dans son propre conteneur d'application. Ces conteneurs sont limités en termes d'utilisation de l'unité centrale, de la mémoire et du disque.

2.10 Sécurité des données

Bluemix ne garantit en aucun cas la sécurité des données du Client ou la prévention contre les pertes de données.

3. Objectif de niveau de service

IBM fournit les objectifs du niveau de service (« SLO ») ci-dessous pour le Service de Cloud, une fois ce Service mis à la disposition du Client.

IBM s'engage à fournir une disponibilité du service de 99,9 % mesurée comme suit :

- a. Possibilité de déployer une application au moyen du portail ou de la ligne de commande
- b. Possibilité de se connecter à un service d'application
- c. Disponibilité d'une instance de service particulière

Il n'existe actuellement pas de dispositions relatives aux crédits de niveau de service ou au signalement.

4. Autorisation d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 Redevances et Facturation

4.1.1 Pay As You Go

L'accès à la plateforme Bluemix est gratuit. Des redevances pourront être associées aux services additionnels disponibles via Bluemix. Si c'est le cas, la métrique de tarification (l'unité mesurée par le service) sera décrite dans le Descriptif des Services. Le service peut désigner un « Niveau Gratuit », qui correspond à un niveau d'utilisation ou à une configuration du service qui n'est pas facturé. Toute utilisation au-delà de ce niveau ou de cette utilisation d'une autre configuration entraînera les redevances indiquées pour le service.

Certains services sont facturés en fonction d'une métrique d'utilisation mensuelle qui calcule la redevance sur la base d'une unité de service utilisée pour un mois complet. L'utilisation ou le déploiement de ce service pendant moins d'un mois sera calculé au prorata du nombre de jours du mois. Pour toutes les autres métriques, toutes les utilisations partielles sont arrondies à une unité de mesure complète.

4.1.2 Abonnement

Outre l'Abonnement Pay As You Go, Bluemix offre un Abonnement qui permet au Client, en échange d'un niveau d'utilisation avec engagement sur la plateforme Bluemix pendant la période d'Abonnement choisie, d'obtenir une remise sur les redevances d'utilisation encourues pour des services Bluemix éligibles. Les redevances d'utilisation pour les services Bluemix au-delà du niveau d'utilisation avec engagement seront facturées à terme échu sous la forme d'un supplément d'Abonnement.

Pour permettre une souplesse d'utilisation, les périodes d'Abonnement sont divisées en cycles de 12 mois (ou s'il reste moins de 12 mois dans la période d'Abonnement, le nombre restant de mois sous la forme d'un cycle). Les crédits d'utilisation payés d'avance ou associés à ce cycle peuvent être utilisés à tout moment pendant ce cycle. Les suppléments d'Abonnement ne seront pas facturés tant que tous les crédits d'utilisation payés d'avance ou associés à ce cycle ne sont pas utilisés. Les crédits d'utilisation non utilisés à la fin d'un cycle sont annulés.

Les Abonnements à Bluemix ne peuvent pas être annulés pendant leur période et sont automatiquement renouvelés à la fin de leur période avec le même engagement d'utilisation que pour la même Période d'Abonnement. Pour éviter le renouvellement automatique, le Client doit adresser à IBM une notification écrite de l'annulation quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'Abonnement en cours.

4.2 Période d'évaluation

Le compte du Client peut être admissible pour une période d'Evaluation de 30 jours pendant laquelle les redevances des services fournis par IBM ne sont pas facturées. Si le Client dispose de droits d'administration sur un compte, il peut à tout moment mettre à niveau la version d'Evaluation vers la version de production. Si un compte n'est pas mis à niveau avant l'expiration de la période d'Evaluation, le compte sera désactivé jusqu'à ce qu'il soit mis à niveau. Les Engagements de Niveau de Service, le cas échéant, ne s'appliquent pas pendant la période d'Evaluation. Sinon, toutes les autres dispositions sont applicables.

5. Support Technique

Le support technique destiné à IBM Bluemix est disponible de trois manières :

5.1 Support Gratuit

Un Support Gratuit est fourni à tous les clients de Bluemix. Un utilisateur des ressources fournies par la plateforme peut accéder au Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) et poster une question sur tout élément trouvé dans le produit Bluemix. Aucun SLA ou engagement de correction n'est fourni en réponse aux questions postées sur le forum. Le Support Gratuit ne donne pas accès au Système de Demande de Service de Support d'IBM. L'ensemble des questions ou problèmes sont traités dans le Forum.

Si le Client n'a pas acheté le support et qu'il rencontre un problème qu'il considère comme étant un défaut, il peut envoyer un e-mail à support@bluemix.net. Ces problèmes seront traités selon le principe du « premier arrivé, premier servi » et il n'y a aucune garantie de réponse.

5.2 Support standard

Le Support Standard est facturé à un pourcentage standard des redevances d'utilisation Bluemix du Client (hors toute remise disponible via une offre d'Abonnement) avec une redevance mensuelle minimale, comme décrit plus en détail sur le site Web de Bluemix.

Les Clients ont accès au Support Standard de deux manières.

- Evaluation de 30 jours
- A tout moment après la période d'évaluation de 30 jours, en commandant le Support Standard pour le compte du Client, en contactant son Représentant Commercial IBM. Les abonnements au support sont renouvelés automatiquement à la fin de leur période pour la même durée. Pour éviter le renouvellement automatique, le Client doit adresser à IBM une notification écrite de l'annulation quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'abonnement en cours.

Les clients bénéficiant du Support Standard peuvent ouvrir des tickets dans le Système de Demande de Service de Support d'IBM. L'équipe de support dédiée d'IBM analysera le ticket en fonction de la gravité initiale définie par le Client, sous réserve qu'IBM confirme le niveau de gravité réel.

Tous les tickets ouverts par les clients du Support Standard sont étudiés en vue d'identifier la cause première. Lorsque des données de diagnostic de problème sont requises pour isoler un problème, IBM demandera au Client si elle est autorisée à accéder aux journaux et autres données de détermination de

problème à partir de l'application du Client pour aider à déterminer la cause première. Le fait de ne pas donner accès à ces données peut retarder la résolution des problèmes. Une fois l'analyse de la cause première terminée, l'équipe prendra l'une des mesures suivantes :

a. La cause première est un Service IBM Généralement Disponible

Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première a déterminé qu'il s'agit d'un défaut au niveau du service Généralement Disponible fourni par IBM, le ticket sera pris en charge en fonction de la gravité définie par le Client et confirmée par IBM.

b. La cause première est un Service Bêta IBM

IBM commercialisera des services classés dans la catégorie Bêta. Cela aide les équipes de développement et Marketing à évaluer la valeur du service sur le marché et d'apporter des ajustements avant de rendre le service Généralement Disponible. Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première détermine qu'il s'agit d'un défaut au niveau du service Bêta fourni par IBM, IBM n'est pas tenue de fournir un correctif. En outre, le ticket sera traité avec une gravité 3 ou 4 le cas échéant.

c. La cause première est un Service Expérimental

IBM commercialisera des services classés dans la catégorie Expérimental. Il se peut que ces services soient instables, qu'ils changent fréquemment ou qu'ils ne soient plus commercialisés moyennant un court préavis. Les services identifiés comme étant Expérimentaux ne seront pris en charge que via le forum Bluemix d'IBM.

d. La cause première est un Service Tiers

Les services tiers sont fournis par des fournisseurs en dehors d'IBM. Ils peuvent être fournis par des entités logicielles, des partenaires ou des éditeurs de logiciel indépendants individuels. Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première détermine qu'il s'agit d'un défaut au niveau d'un Service Tiers, IBM n'est pas tenue de fournir un correctif.

e. La cause première est un Service Open Source ou Communautaire

Les services Open Source ou Communautaires sont fournis par des communautés Open Source en dehors d'IBM. Si un ticket est ouvert et que l'analyse de la cause première détermine qu'il s'agit d'un défaut au niveau d'un Service Communautaire, IBM n'est pas tenue de fournir un correctif. En outre, IBM fermera le ticket et adressera le client à la communauté ou au forum à des fins d'assistance.

5.2.1 Détails du Support Technique

Les horaires du Support Technique sont indiqués dans le manuel SaaS Support Handbook sur le site Client Success Portal : <https://cloudoe.support.ibmcloud.com/ics/support/mylogin.asp?splash=1>.

Le service d'assistance après les horaires de travail (hors des horaires de travail normaux indiqués ci-dessus) n'est disponible que pour les problèmes de gravité 1.

Pour obtenir une assistance :

- Cliquez sur le lien de Support figurant sous les comptes lorsque vous êtes connecté à Bluemix :
 - **Portail Web de support** : <https://support.ibmcloud.com>
- Pour des tickets existants, envoyez un e-mail à support@bluemix.net (ajoutez « 5377#ticket » dans la ligne d'objet en indiquant le numéro de ticket à la place de « ticket »).

Le Client définit la gravité du problème en fonction de ses besoins métier, sous réserve qu'IBM confirme que le niveau de gravité est exact.

Niveau de Sévérité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	<p>Impact critique sur les activités/indisponibilités du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défailante. 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.</p> <p>Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, ils sont rétrogradés au niveau de gravité 2.</p>	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<p>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.</p>	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi définies ci-dessus
3	<p>Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.</p>	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi définies ci-dessus
4	<p>Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique</p>	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi définies ci-dessus

5.3 Support Premium

Si le Client a acheté le Support Standard et qu'il a besoin d'une assistance plus ciblée, il peut acquérir le Support Premium. Le Support Premium inclut un Technicien de Maintenance désigné pour collaborer avec la société du Client, à temps plein ou à temps partiel, afin d'aider l'équipe du Client à développer et déployer les applications du Client dans l'Environnement Bluemix. Ceux qui sont intéressés par cette option peuvent s'adresser à leur ingénieur commercial, envoyer un e-mail à sales@bluemix.net ou appeler le 1-844-BLUEMIX ou le 1-267-238-3490 (aux États-Unis).

5.4 Expert Consulting Services

Expert Consulting Service (ECS) aide le Client à accélérer l'adoption de la plateforme Bluemix par le Client. Les services de conseils sont négociés individuellement avec chaque client et le périmètre, la durée et la description du service seront convenus d'un commun accord dans le cadre d'un contrat écrit.

6. Safe Harbor Framework

Le Service Cloud n'est pas conforme aux normes américano-européennes « US-EU » et américano-suisse « US-Swiss ».

7. Logiciel d'Activation

Bluemix et les services additionnels peuvent fournir un logiciel d'activation à utiliser pour accéder aux services. Sous réserve d'autres dispositions stipulées dans le Descriptif de chaque service, 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 au 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. 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.

9. Services Expérimentaux / Bêta

Certains services disponibles dans Bluemix peuvent être fournis sous la forme d'un Service Bêta ou d'un Service Expérimental. Les Services Bêta ou Expérimentaux seront identifiés à ce titre dans l'interface utilisateur Bluemix. Sous réserve de dispositions différentes applicables aux Services Bêta ou Expérimentaux, ces Services sont soumis aux dispositions suivantes :

- a. Le Service Bêta ou Expérimental est un Service de Cloud en cours de développement et de test par IBM. Le Client est autorisé à utiliser le Service Bêta ou Expérimental pendant la période indiquée afin d'évaluer ses fonctionnalités et d'envoyer des commentaires à IBM ou au fournisseur de services tiers. IBM peut fournir des détails et informations de support supplémentaires qui s'appliquent à l'accès et l'utilisation d'un Service Bêta ou Expérimental par le Client.
- b. Les Services Bêta ou Expérimentaux peuvent ne pas être conformes aux pratiques de sécurité Bluemix ; ils ne sont pas conformes aux normes américano-européennes et américano-suisse « US-EU » et « US-Swiss » Safe Harbor Frameworks et ne sont pas conçus pour être conformes à toute réglementation gouvernementale spécifique ou toutes mesures de sécurité particulières. Le Client s'engage à ne pas insérer de contenu pouvant être soumis auxdites réglementations ou nécessitant des mesures de sécurité supplémentaires.
- c. Les Services Bêta ou Expérimentaux peuvent ne pas disposer du niveau de performances ou de compatibilité des services commercialisés par IBM et ne sont pas entièrement testés, notamment toutes fonctions de protection et de sécurité de données. Les Services Bêta ou Expérimentaux ne sont pas conçus pour être utilisés dans un environnement de production ou à des fins commerciales et toute tentative dans ce sens est aux propres risques du Client. IBM ne garantit pas qu'elle rendra disponible un Service Bêta ou Expérimental ou tout service similaire ou, s'il est rendu disponible, qu'il sera similaire au Service Bêta ou Expérimental. Si un service généralement disponible est proposé, IBM n'est en aucun cas tenue d'offrir des fonctionnalités ou services de migration.
- d. En général, l'utilisation d'un Service Bêta ou Expérimental ne sera pas facturée, sauf indication contraire d'IBM ou d'un fournisseur de services tiers. Le Client s'engage aussi à payer les taxes, frais ou droits (y compris la retenue à la source) dus au titre de l'importation ou l'exportation, du transfert, de l'accès ou de l'utilisation d'un Service Bêta ou Expérimental ou d'un service tiers.
- e. Le Client est autorisé à utiliser un Service Bêta ou Expérimental pendant la période indiquée par IBM ou jusqu'à ce qu'IBM retire ou résilie le Service Bêta ou Expérimental. Le Client peut résilier l'utilisation d'un Service Bêta ou Expérimental à tout moment en adressant une notification à IBM. Le Client est responsable de la suppression de tout contenu dont il est propriétaire et qu'il souhaite conserver avant l'expiration ou la résiliation d'un Service Bêta ou Expérimental. IBM peut à tout moment suspendre, révoquer, limiter ou refuser la participation à un Service Bêta ou Expérimental ou l'utilisation de ce dernier. Le Contenu peut être détruit à l'expiration ou l'annulation du Service Bêta ou Expérimental, sauf si une migration spécifique vers les Services de Cloud commercialisés associés est disponible.
- f. IBM pourra, à sa convenance et moyennant une notification, modifier les modalités applicables à un Service Bêta ou Expérimental, modifier l'environnement informatique ou retirer des fonctionnalités d'un Service Bêta ou Expérimental, en intégralité ou en partie. En continuant d'utiliser le Service, le Client accepte lesdites modifications. Si le Client n'accepte pas une modification, il est tenu de cesser d'utiliser le Service dès réception de ladite notification.
- g. Si aucune redevance n'est applicable, l'entière responsabilité d'IBM pour l'ensemble des réclamations découlant de l'utilisation d'un Service Bêta ou Expérimental acquis au titre des présentes ne dépassera pas le montant de tout dommage direct réel à concurrence de mille (1000) dollars des États-Unis (ou la somme équivalente dans la monnaie nationale du Client). Les Services Bêta ou Expérimentaux sont fournis sans garantie d'aucune sorte.

- h. Le Client accepte qu'IBM puisse utiliser tous les commentaires et suggestions fournis par le Client. IBM pourra utiliser des cookies et des technologies de suivi permettant de rassembler des informations identifiant une personne, dans le cadre de la collecte de statistiques et d'informations d'utilisation conçues pour aider à améliorer l'acquis utilisateur et/ou pour personnaliser les interactions avec les utilisateurs conformément au site <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Dans les limites requises par la législation en vigueur, le Client a informé les utilisateurs et obtenu leur autorisation pour effectuer toutes les opérations ci-dessus.