

IBM Business Process Manager on Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud est une solution logicielle sous forme de services qui fournit une plateforme de gestion de processus métier pour la visibilité et la gestion des processus métier. Le Service Cloud comprend des fonctionnalités de conception, d'exécution, de surveillance et d'optimisation des processus.

Les fonctionnalités de base suivantes sont fournies aux utilisateurs pour lesquels le Client acquiert des droits d'utilisation.

- a. Environnement d'Exploitation : inclut une instance unique avec un environnement d'exécution de développement, de test et de production dédié présentant les caractéristiques suivantes :
 - 1) Environnement de développement : environnement avancé de centre de processus virtuel comprenant au moins un membre de cluster. La capacité de l'environnement de développement est fonction du nombre par défaut d'auteurs plus tout auteur supplémentaire acheté pour l'instance de Service Cloud.
 - 2) Environnement de test : environnement avancé de serveur de processus virtuel comprenant un seul membre de cluster. La capacité de l'environnement de test est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de Service Cloud.
 - 3) Environnement d'exécution de processus : environnement avancé de serveur de processus virtuel hautement disponible comprenant au moins deux membres de cluster et un cluster de bases de données hautement disponible. Cela fournit un environnement prêt pour la production. La capacité de l'environnement d'exécution de processus est fonction du nombre d'Utilisateurs Autorisés ou Simultanés achetés pour l'instance de Service Cloud.
- b. Site Web de Service Cloud : inclut un site Web permettant aux utilisateurs d'accéder aux environnements d'exploitation et aux fonctionnalités d'administration pour configurer et gérer le Service Cloud.
- c. Réseau Privé Virtuel (VPN) : inclut une connexion VPN logicielle unique en option permettant la communication sortante sécurisée et chiffrée entre le Service Cloud et les systèmes externes au Service Cloud. Des informations relatives au VPN seront fournies sur demande écrite par le biais d'un ticket de demande de support.
- d. Notifications par e-mail : inclut une fonction de notification informant les utilisateurs de leur accès au Service Cloud et des changements de mot de passe et notifiant aux administrateurs l'état du Service Cloud et les modifications planifiées.
- e. Sauvegarde en ligne Automatique : réalise une sauvegarde quotidienne pouvant être utilisée pour la reprise automatique du Service Cloud. La sauvegarde est chiffrée et stockée dans un centre de données différent de la même région du monde.
- f. Surveillance et Reprise Automatiques : surveille la disponibilité du Service Cloud et initialise une reprise du Service si celui-ci ne répond plus ou devient inaccessible.
- g. Mises à jour de Service Planifiées : les mises à jour de maintenance et de dispositif du Service Cloud ont lieu tous les 30 à 90 jours. IBM enverra une notification aux Administrateurs de Compte deux semaines avant les mises à jour de services planifiées. Pour les mises à jour majeures impliquant la mise à niveau de la version d'IBM Business Process Manager, IBM se concertera avec les Clients pour mettre à niveau l'environnement de développement afin de permettre aux Clients de tester la nouvelle version avant la mise à niveau de l'environnement d'exécution de

processus. Les Clients sont tenus de tester la nouvelle version d'une application de processus dans l'environnement de développement et d'envoyer à IBM sous 30 jours leurs commentaires sur les éventuels problèmes rencontrés.

- h. Administrateur de Compte : possède un nom de connexion et un mot de passe permettant l'accès à l'environnement d'exploitation afin de gérer l'accès des utilisateurs à l'environnement d'exploitation et d'affecter et de supprimer des rôles utilisateur. L'accès Administrateur de Compte peut être attribué à plusieurs utilisateurs.

1.2 Services Optionnels

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Le Service Cloud propose une option d'achat permettant à des utilisateurs supplémentaires d'accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et de les utiliser.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements de test supplémentaires à des fins non destinées à la production. Chaque environnement de test fournit un environnement de serveur de processus virtuel distinct. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement de Test achetés.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Le Service Cloud propose une option d'achat d'environnements d'exécution de processus supplémentaires à des fins non destinées à la production. La capacité de cet environnement est fonction du nombre d'Utilisateurs d'Environnement d'Exécution de Processus achetés.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Ce Service Cloud offre une option d'achat pour une disponibilité premium qui étend la capacité du Service Cloud de base à se protéger contre des problèmes plus graves qui affectent plusieurs composants, ou même la perte d'un centre de données entier qui peut résulter d'une panne de courant ou d'une perte de connexion. Le processus de reprise après sinistre est facilité par la présence d'un centre de données primaire pour la solution de production active du Client et d'un centre de données secondaire comme sauvegarde qui reflète la solution de production. Le centre de données de sauvegarde est stratégiquement situé dans une région métropolitaine différente de celle du centre de données principal. Les données et les informations de configuration sont répliquées de l'instance primaire à l'instance de sauvegarde afin qu'elles restent synchronisées, avec seulement une perte potentielle de données de quelques minutes (Recovery Point Objective - RPO). En cas de sinistre, l'instance de sauvegarde devient l'instance principale, et les opérations commerciales se poursuivent avec le même niveau de fonctionnalité et de capacité jusqu'à ce que la solution principale puisse être restaurée. Cette option nécessite l'achat d'un IBM Business Process Manager secondaire sur l'instance Cloud. L'instance secondaire et cette option doivent être dimensionnées pour le même nombre d'utilisateurs que le Client a pour l'instance primaire.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

Ce service Cloud offre une option d'achat pour une disponibilité supérieure pour tout environnement d'exécution de processus supplémentaire. Cette option doit être acquise pour tous les environnements d'exécution de processus supplémentaires dont le Client dispose dans son instance principale. Cette option nécessite l'achat d'un IBM Business Process Manager secondaire sur l'instance Cloud avec la même quantité d'environnements d'exécution de processus supplémentaires que l'instance primaire. Ce service Cloud doit être dimensionné en fonction de la même quantité d'utilisateurs affectés aux environnements d'exécution de processus supplémentaires au sein de l'instance primaire du Client.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Le Service Cloud propose une option d'achat d'espace de stockage supplémentaire pour la base de données interne de BPM et le magasin de documents intégré. L'espace de stockage (les incréments de Go varient selon le système virtuel) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Le Service Cloud propose une option d'achat de mémoire supplémentaire pour les cas où les exigences de mémoire de la solution de processus dépassent la capacité de traitement fournie pour le nombre d'utilisateurs achetés. L'espace mémoire (incrément de 16 Go) peut être appliqué à un environnement unique ou réparti entre plusieurs environnements dans l'instance de Service Cloud.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Le Client se verra facturer des frais d'installation uniques pour le provisionnement du Business Process Manager de base sur le service Cloud.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Le Client se verra facturer des frais d'installation uniques pour le provisionnement de chaque environnement de test établi.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Le Client se verra facturer des frais d'installation uniques pour le provisionnement de chaque environnement d'exécution de processus établi.

1.3 Services d'Accélération

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Le service On Demand Consulting (ODC) Professional comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de cinq (5) développeurs (« Contacts Abonnés »). Les Contacts Abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC. Les Contacts Abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Le service ODC Enterprise comprend l'accès à distance via le portail ODC en ligne pour un maximum de dix (10) développeurs (« Contacts Abonnés »). Les Contacts Abonnés ont accès 24h/24 et 7j/7 aux articles de la bibliothèque des connaissances ainsi qu'aux ressources et accélérateurs de solution et un accès illimité pour soumettre des demandes lors d'une séance de questions/réponses avec les spécialistes et le responsable d'activation de client ODC pendant la période d'abonnement. Les Contacts Abonnés peuvent demander une assistance pour tous les aspects de BPM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison. Le Contact Abonné peut exploiter IBM ODC pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail convenus d'un commun accord dont la durée est limitée à 24 heures par mois d'abonnement. Les livrables de produit de travail peuvent inclure une assistance pour les exemples de procédures spécifiques ou le code de solution série prêt à l'emploi. Le responsable et/ou les contacts abonnés participent également aux réunions d'avancement hebdomadaires avec un responsable d'activation de client ODC d'IBM. Pour toute assistance dans le cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 24 heures par mois d'abonnement, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Le Service Cloud propose une option d'accès développeur supplémentaire au nombre de développeurs ODC Professional ou Enterprise inclus dans ces offres.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Les Services de Migration peuvent aider à la migration d'une application BPM à partir d'un environnement BPM sur site vers BPM on Cloud. L'évaluation de la migration comprend des activités telles que l'analyse de la configuration matérielle et logicielle existante des systèmes, l'analyse de l'application BPM existante, y compris la compatibilité des versions, ainsi que l'évaluation des options de migration les plus avantageuses. La planification et la livraison de la migration aident à générer le plan de migration et à fournir la migration en optimisant la migration d'artefact et les outils de migration application par application. Cet abonnement comprend jusqu'à 30 heures d'activités de migration et une assistance illimitée sous forme de questions/réponses par mois d'abonnement. Les activités seront réalisées à distance pour cet abonnement (à l'aide d'outils tels que le partage d'écran). Pour toute assistance dans le

cadre des livrables de produit de travail dont la durée est supérieure à 30 heures par mois d'abonnement ou qui nécessitent des activités non distantes, IBM s'engage à fournir cette assistance dans le cadre d'un contrat écrit distinct avec le Client.

2. **Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données**

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

3. **Niveaux de Service et Support Technique**

3.1 **Accord relatif aux Niveaux de Service**

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 **Support Technique**

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. **Redevances**

4.1 **Unités de mesure des redevances**

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Un Utilisateur Autorisé est un utilisateur unique autorisé à accéder aux Services Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit.
- Un Utilisateur Simultané correspond au nombre d'utilisateurs accédant simultanément au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, par le biais d'un logiciel de multiplexage, d'un périphérique ou d'un serveur d'applications), à un moment donné. Une personne qui accède simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique.

- Un Engagement est un service professionnel ou de formation relatif aux Services Cloud.
- Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

4.2 Redevances des Services à Distance

Un service à distance arrive à expiration 90 jours suivant l'acquisition, que le service à distance ait été utilisé ou non.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud contient les Logiciels d'Activation suivants :

Le Service Cloud nécessite des logiciels d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser les logiciels d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

Logiciels d'activation inclus dans le Service Cloud :

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Accès aux outils de conception

Le Client pourra accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et les télécharger, afin de développer des applications de processus. Les Logiciels d'Activation s'exécutent sur un système de bureau du Client et se connectent à distance au Service Cloud.

Restriction des utilisateurs d'outil de conception

Le Service Cloud autorise jusqu'à cinq (5) utilisateurs du Service Cloud à accéder aux Logiciels d'Activation IBM Process Designer et/ou IBM Integration Designer et à les utiliser.

5.2 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 de Service Cloud accordent à IBM la permission d'activer cette transmission du Contenu. Cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites Web tiers ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites Web tiers ou services tiers.

5.3 Test de performances

Le Client peut divulguer les résultats des tests de performances du Service Cloud ou de ses sous-composants à un tiers sous réserve (a) de rendre publique la méthodologie complète utilisée dans le test de performances (par exemple, la configuration matérielle et logicielle, la procédure d'installation et les fichiers de configuration), (b) d'effectuer les tests de performances en exécutant le Service Cloud dans son Environnement Opérationnel Spécifié avec les mises à jour et les correctifs applicables les plus récents du Service Cloud disponibles auprès d'IBM ou des tiers qui fournissent des produits IBM (les « Tiers ») et (c) de suivre en tout point toutes les instructions relatives à l'optimisation des performances et aux « pratiques en usage dans la profession » figurant dans la documentation et sur les sites Web IBM de support du Service Cloud. Si le Détenteur de la Licence publie les résultats des tests de performances pour le Service Cloud, sauf mention contraire dans un contrat conclu entre le Client et IBM ou les Tiers, IBM et les Tiers se réservent le droit de publier les résultats des tests de performances concernant les produits du Client sous réserve de se conformer aux conditions (a), (b) et (c) ci-dessus lors du test des produits du Client.

5.4 Accélérateurs et Échantillons

Le Service Cloud pourra inclure certains composants au format de code source (« Composants Source ») et d'autres éléments désignés comme « Échantillons ». Le Client est autorisé à copier et modifier les Composants Source et les Échantillons uniquement à des fins d'utilisation interne, étant entendu toutefois que le Client ne pourra pas modifier ou supprimer les mentions ou informations relatives aux droits d'auteur contenues dans les Composants Source ou les Échantillons. IBM fournit les Composants Source et les Échantillons sans aucune obligation de support et « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE RELATIVE A LA VALEUR MARCHANDE OU D'APTITUDE A UNE UTILISATION PARTICULIÈRE.