

### IBM Decision Optimization on Cloud

Le présent Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie et inclut la société, ses utilisateurs autorisés et les destinataires du Service Cloud.

#### 1. Service Cloud

L'offre de Services Cloud fournie par IBM est décrite ci-après. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

L'Offre Cloud Service inclut les fonctionnalités suivantes :

- Résoudre les modèles d'optimisation sans avoir à supporter l'installation, le déploiement et la maintenance des infrastructures sur site.
- Glisser et déposer les modèles d'optimisation pour résoudre et afficher les journaux et les solutions.
- Intégrer les fonctionnalités d'optimisation dans des applications d'entreprise – des API REST peuvent être utilisées pour automatiser la soumission, la résolution et l'extraction des solutions et journaux pour les modèles d'optimisation.
- Prise en charge de la résolution de différents types de modèles d'optimisation :
  - Modèles d'optimisation définis aux formats .lp, .mps et .sav (accompagnés d'un fichier .prm facultatif) ;
  - Modèles d'optimisation définis au format .mod (accompagnés d'un fichier .dat facultatif) ; et
  - Modèles d'optimisation définis à l'aide du fichier OPLPROJECT avec un fichier de configuration d'exécution par défaut et un ou plusieurs fichiers .mod (accompagnés d'un fichier .dat ou .ops facultatif).

#### 1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A permet aux Clients de résoudre les modèles d'optimisation sur un pool à service partagé de machines virtuelles ayant une capacité de 6 cœurs et une mémoire RAM de 28 Go. Les limites suivantes s'appliqueront : taille maximale de fichier de téléchargement de 1 Go par fichier et jusqu'à 5 modèles d'optimisation en file d'attente.

#### 1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B permet aux Clients de résoudre les modèles d'optimisation sur un pool à service partagé de machines virtuelles ayant une capacité de 10 cœurs et une mémoire RAM de 60 Go. Les limites suivantes s'appliqueront : taille maximale de fichier de téléchargement de 1 Go par fichier et jusqu'à 5 modèles d'optimisation en file d'attente.

#### 1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A permet aux Clients de résoudre les modèles d'optimisation sur un pool à service partagé de machines virtuelles ayant une capacité de 6 cœurs et une mémoire RAM de 28 Go. Les limites suivantes s'appliqueront : taille maximale de fichier de téléchargement de 1 Go par fichier et jusqu'à 5 modèles d'optimisation en file d'attente.

#### 1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B permet aux Clients de résoudre les modèles d'optimisation sur un pool à service partagé de machines virtuelles ayant une capacité de 10 cœurs et une mémoire RAM de 60 Go. Les limites suivantes s'appliqueront : taille maximale de fichier de téléchargement de 1 Go par fichier et jusqu'à 5 modèles d'optimisation en file d'attente.

#### 1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A permet aux Clients de résoudre les modèles d'optimisation sur une machine Bare Metal dotée de 14 cœurs et d'une mémoire RAM de 252 Go. Les limites suivantes s'appliqueront : taille maximale de fichier de téléchargement de 1 Go par fichier et jusqu'à 50 modèles d'optimisation en file d'attente.

## **2. Description de la Sécurité**

### **2.1 Règles de Sécurité**

IBM a établi une équipe d'informations de sécurité et applique des règles de confidentialité et de sécurité qui sont communiquées aux employés d'IBM. IBM fournit chaque année une formation à la confidentialité et la sécurité des données destinée au personnel. Les règles de sécurité IBM sont revalidées annuellement en fonction des pratiques du secteur et des exigences métier IBM. Les incidents de sécurité sont traités dans le cadre de procédures de réponse après incident complètes. IBM applique des normes de sécurité physique strictes conçues pour limiter l'accès seulement au personnel autorisé aux centres de données IBM, et dispose notamment de points d'accès contrôlés et en nombre limité. Les visiteurs sont enregistrés dès leur arrivée et sont accompagnés lorsqu'ils se trouvent dans les locaux.

### **2.2 Contrôle d'accès**

Le personnel autorisé d'IBM utilise l'authentification à deux facteurs auprès d'un hôte de gestion de « passerelle » intermédiaire. Le blocage IP peut être utilisé pour empêcher l'accès par des utilisateurs et sites Internet compromis connus dans les pays soumis à l'embargo des États-Unis. L'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.

*Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données sur Internet entre le point d'accès réseau du Client et le réseau IBM.*

*Le Service Cloud ne chiffre pas le contenu stocké attendant la transmission de données.*

### **2.3 Intégrité et Disponibilité des Services**

Les modifications des systèmes d'exploitation, logiciels d'application et règles de firewall sont traitées dans le cadre de la procédure de gestion des modifications d'IBM. Les modifications des règles de firewall 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. Des scannages de vulnérabilité internes et externes sont régulièrement effectués 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 falsification. 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 Conformité**

Ce Service Cloud n'est pas certifié US-EU Safe Harbor.

IBM effectue annuellement des audits de norme SSAE 16 (ou équivalents) dans ses centres de données de production aux fins de contrôler le respect de ses règles de sécurité informatique. Les sites de centre de données SoftLayer utilisés pour la fourniture du Service Cloud font chaque année l'objet d'un contrôle de certification SOC II. La procédure de certification SOC d'IBM vérifie la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des processus et des ressources utilisées par les centres de données SoftLayer dans leurs installations. Le rapport d'audit associé peut être communiqué au Client et à ses vérificateurs sur demande.

### 3. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne, comme décrit ci-dessous. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de gravité	Définition de la gravité	Objectifs de temps de réponse	Couverture de temps de réponse
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilités du service :</b> 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	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> 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	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> 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	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

### 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. **Heure** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir le nombre total d'Heures complètes ou partielles du Service Cloud utilisées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou un Document de Transaction du Client.
- b. **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 suffisants doivent 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

#### 4.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une redevance mensuelle partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

#### 4.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction. Le nombre total d'heures utilisées au cours de la période de mesure sera calculé avec toutes heures partielles arrondies à l'heure complète suivante.

#### **4.4 Redevances des options à la demande**

Les redevances des options à la Demande seront indiquées dans le Document de Transaction et seront facturées une fois que le Client aura demandé l'activation du composant On-Demand.

Les offres à la demande suivantes sont disponibles en fonction de l'unité de mesure de redevance Heure : IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A et IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Le Client sera facturé pour le nombre total d'Heures complètes ou partielles utilisées par le Service Cloud pendant la période de facturation. Le nombre total d'heures utilisées au cours de la période de facturation sera calculé avec toutes heures partielles arrondies à l'heure complète suivante.

### **5. Durée et options de renouvellement**

#### **5.1 Durée**

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. 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. Cette augmentation sera confirmée dans un Document de Transaction.

#### **5.2 Options de renouvellement**

Le Document de Transaction indiquera laquelle des options suivantes s'applique au renouvellement de la durée du Service Cloud :

##### **5.2.1 Renouvellement automatique**

Lorsque le renouvellement est automatique, le Service Cloud sera automatiquement renouvelé pour une durée indiquée dans le Document de Transaction (soit pour une durée d'un an, soit pour la même durée que celle arrivant à expiration), sauf si le Client a demandé la résiliation par écrit au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée.

##### **5.2.2 Facturation continue**

Lorsque la facturation est continue, le Client continuera à avoir accès au Service Cloud à l'issue de la durée et sera facturé en continu pour l'utilisation du Service Cloud. Pour cesser d'utiliser le Service Cloud et arrêter le processus de facturation continue, le Client doit faire parvenir à IBM une notification écrite de quatre-vingt-dix (90) jours demandant l'annulation. Le Client sera facturé pour toutes les redevances d'accès impayées jusqu'à la fin du mois d'annulation.

##### **5.2.3 Renouvellement requis**

Lorsque le renouvellement du Client est de type « résiliation », le Service Cloud sera résilié à la fin de la durée et l'accès du Client prendra fin. Pour continuer d'utiliser le Service Cloud au-delà de la date de fin de la durée, le Client doit commander une nouvelle période d'abonnement.

### **6. Dispositions Générales**

Le cas échéant, les taxes pourront varier selon le ou les sites bénéficiant du Service Cloud. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande du Client, 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.