

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la partie contractante 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 App Connect Enterprise on IBM Cloud est une plateforme d'intégration entièrement gérée sur IBM Cloud avec un vaste choix de fonctionnalités pour connecter différentes applications. Elle propose des options de connectivité à l'échelle de l'entreprise pour des besoins d'intégration approfondie.

Le Client peut utiliser IBM App Connect Enterprise Toolkit pour concevoir des ressources d'intégration rassemblées et déployées sous la forme d'un Serveur d'Intégration. IBM App Connect Enterprise Toolkit est accessible via le téléchargement du Developer Edition d'IBM App Connect Enterprise qui est un logiciel d'activation inclus dans le Service Cloud. Un « Serveur d'Intégration » s'exécute dans son propre conteneur pour garantir la séparation de la charge de travail. Un conteneur permet au Client d'assembler une application avec toutes ses dépendances dans une unité normalisée à des fins de développement de logiciel et contenant tous les composants nécessaires, notamment les modules d'exécution, les outils système et les bibliothèques, afin que le Client puisse déployer sa solution d'intégration. Les conteneurs sont disponibles dans différentes tailles, par exemple 4 Go, ce qui décrit l'espace mémoire auquel un conteneur a accès.

De plus, les Clients peuvent concevoir des Flux entre les applications et exposer des Flux en tant qu'opérations API RESTful. Un « Flux » est un mouvement de données entre une source et une cible.

Ce Service Cloud inclut l'utilisation de Flux avec des Serveurs d'Intégration, limitée aux quantités mensuelles suivantes :

- 1 million d'Exécutions de Flux.
- 1 téraoctet de données sortantes.
- 2 mille heures de charge de travail.

Des exemples sont fournis pour permettre aux Clients de mettre en route le Service Cloud. Il ne s'agit que des exemples qui ne doivent pas être utilisés en phase de production.

IBM Cloud, 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 le Service Cloud. Au moment du provisionnement, le Client doit disposer d'un compte IBM Cloud. Les nouveaux utilisateurs peuvent s'inscrire à des fins d'accès, en complétant le formulaire d'inscription en ligne à l'adresse suivante : <https://console.bluemix.net/registration>.

1.1 Flux Supplémentaires IBM App Connect Enterprise

Si le Client a besoin de quantités supérieures pour l'utilisation des Flux, une Instance de Flux Supplémentaires fournit un abonnement pour les quantités de modules complémentaires mensuels suivantes :

- 10 mille Exécutions de Flux ;
- 10 Gigaoctets de données sortantes.
- 20 heures de charge de travail.

1.2 IBM App Connect Enterprise Hybrid Entitlement

L'autorisation d'utilisation de l'offre Hybride IBM App Connect Enterprise permet au Client d'utiliser l'offre de Service Cloud via le cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »).

Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM App Connect Enterprise.

Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

2. Protection du Contenu et des données

La Fiche Technique relative au Traitement et à la Protection des données (« Fiche Technique ») contient des informations spécifiques au Service Cloud concernant le type de Contenu autorisé à être traité, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Les détails ou clarifications et dispositions, y compris les responsabilités du Client, concernant l'utilisation du Service Cloud et les dispositifs de protection de données, le cas échéant, sont énoncés dans la présente clause. Plusieurs Fiches Techniques peuvent être applicables à l'utilisation du Service Cloud par le Client, en fonction des options sélectionnées par le Client. La Fiche Technique n'est disponible qu'en anglais. Elle n'est pas disponible dans la langue locale. En dépit des pratiques des lois ou coutumes locales, les parties attestent qu'elles comprennent l'anglais qui est une langue appropriée pour l'acquisition et l'utilisation des Services Cloud. La ou les Fiches Techniques ci-dessous s'appliquent au Service Cloud et ses options disponibles. Le Client accepte i) qu'IBM peut, à son entière discrétion, modifier de temps en temps la Fiche Technique et ii) que de telles modifications remplaceront les versions précédentes. Les modifications apportées à la Fiche Technique auront pour objectif i) d'améliorer ou de clarifier les engagements existants ii) de conserver la conformité aux normes actuelles et aux lois applicables ou iii) de fournir des engagements supplémentaires. La sécurité du service Cloud ne sera en aucun cas affectée par les modifications apportées à la Fiche Technique.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

Le Client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour commander, activer ou utiliser les dispositifs de protection de données disponibles pour un Service Cloud et reconnaît être responsable de l'utilisation des Services Cloud si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures, notamment à se conformer à toute obligation de protection de données ou autre exigence légale relative au Contenu.

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère Personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA), s'applique à ou aux Annexes DPA et en fait partie intégrante, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux Données à caractère personnel figurant dans le Contenu. La ou les Fiches Techniques applicables pour ce Service Cloud constitueront la ou les Annexes DPA. Si le DPA s'applique, l'obligation d'IBM d'informer les Sous-traitants ultérieurs des modifications et le droit du Client à s'opposer à de telles modifications s'appliquent comme défini dans le DPA.

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 d'un impact critique sur les activités et de l'indisponibilité 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 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.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

3.2 Niveaux de Service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99 %	5%
Inférieure à 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.

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. Le guide de support Software as a Service (SaaS) d'IBM, disponible en ligne à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

Le support technique du logiciel d'activation IBM App Connect Enterprise est fourni uniquement lorsque le logiciel est en mode « Commutateur ».

5. Droit 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 de redevance indiquée dans le Document de Transaction.

- Cœur de Processeur Virtuel : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Serveur Physique est un ordinateur physique comprenant des unités de traitement, de la mémoire et des fonctionnalités d'entrée-sortie et qui exécute des procédures, commandes ou applications demandées pour un ou plusieurs utilisateurs ou unités client. Lorsque des armoires, des boîtiers blade ou autres équipements similaires sont utilisés, chaque unité physique séparable (par exemple, blade ou unité montée en armoire) possédant les composants requis est considérée elle-même comme étant un Serveur Physique distinct. Un Serveur Virtuel correspond soit à un ordinateur virtuel créé à l'aide du partitionnement des ressources accessibles à un Serveur Physique, soit à un Serveur Physique non partitionné. Un Cœur de Processeur (généralement appelé processeur ou UC) est une unité fonctionnelle au sein d'un système informatique qui interprète et exécute des instructions. Un Cœur de Processeur comprend au moins une unité de contrôle d'instructions et une ou plusieurs unités arithmétiques ou logiques. Un Cœur de Processeur Virtuel correspond à un Cœur de Processeur dans un Serveur Physique non partitionné ou à un cœur virtuel affecté à un Serveur Virtuel. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Cœur de Processeur Virtuel accessible au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

- Gigaoctet : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires 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.
- 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 sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

5.2 Fréquence de facturation

En fonction de la fréquence de facturation sélectionnée, IBM facturera au Client les redevances exigibles au début de la période de la fréquence de facturation, à l'exception des redevances dues pour dépassement et des frais d'utilisation qui seront facturés à terme échu.

5.3 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

6. 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, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler. Les renouvellements sont soumis à une augmentation de prix annuelle tel que spécifié dans le devis. En cas de renouvellement automatique à la suite d'une notification de retrait du Service Cloud de la part d'IBM, la durée de renouvellement prend fin au plus tôt à la fin de la durée de renouvellement actuelle ou à la date du retrait annoncé.

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.

7. Dispositions Additionnelles

7.1 Généralités

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

Le Client ne pourra pas utiliser les Services Cloud, seuls ou conjointement avec d'autres services ou produits, à l'appui de l'une quelconque des activités à haut risque suivantes : conception, construction, contrôle ou maintenance d'installations nucléaires, de systèmes de transport en commun, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes de contrôle automobiles, de systèmes d'armement, de systèmes de navigation ou de communication aériennes ou toute autre activité où toute défaillance du Service Cloud pourrait entraîner un risque matériel de mort ou de blessures corporelles graves.

7.2 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Le Service Cloud peut contenir des liens vers ou être utilisé pour accéder à des services de données, bases de données, services Web ou logiciels tiers ou à tout autre contenu (la totalité étant ci-après dénommée « Contenu ».) L'accès à ce contenu est fourni « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN

MATIERE DE DROIT DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGERENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UNE FIN PARTICULIERE. L'accès peut être résilié par les tiers concernés (ou par IBM) à leur propre discrétion et à tout moment. Le Client peut être tenu de conclure des contrats distincts avec les tiers pour accéder audit contenu ou l'utiliser. IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts, mais le Client autorise IBM à fournir ledit accès dans le cadre du Service Cloud. Comme condition expresse du présent Contrat, le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts ainsi que toutes instructions ou limitations d'utilisation applicables audit contenu tiers. Le Client s'engage également à dégager IBM de toute responsabilité en cas de réclamations consécutives ou liées au non respect de ces contrats distincts, instructions ou limitations. Certaines applications d'extrémité peuvent être soumises à des limitations d'utilisation imposées par le fournisseur d'application. Cela peut donner lieu à un nombre d'appels autorisés à destination d'une application inférieur à la limite mensuelle du Service Cloud concerné.

7.3 Restrictions et Politique d'Utilisation Équitable

Le Service Cloud est conçu pour exécuter certains Flux dès qu'un événement déclencheur défini a lieu ; cependant, IBM ne garantit pas que cet événement se produise dans un délai déterminé.

Dans des circonstances exceptionnelles, il peut s'avérer nécessaire qu'IBM prenne des mesures pour arrêter ou supprimer les Flux non raisonnables du Client qui ont un impact défavorable sur d'autres utilisateurs ou sur les performances globales du système.

7.3.1 Restrictions relatives à Secure Web Gateway

Le composant de passerelle sécurisée optionnel permet aux utilisateurs de se connecter à des applications locales dans leur propre firewall. L'utilisation du composant de passerelle sécurisée est limitée à 1 Go par mois. Le composant de passerelle sécurisée fournit une connexion chiffrée entre le système local et l'environnement de Service Cloud, qui permet la transmission plus sécurisée des données entre une application locale et le Service Cloud.

L'utilisation du composant de passerelle sécurisé optionnel est aux propres risques du Client. Le Client s'engage à dégager IBM de toute responsabilité en cas de dommages ou de plainte d'un tiers à l'encontre d'IBM consécutifs ou liés à l'utilisation de ce composant par le Client ou au choix du Client en faveur de l'utilisation de la communication non chiffrée ou non sécurisée entre les applications et le Service Cloud.

7.4 Logiciels d'Activation

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud permet l'utilisation de logiciels d'activation (sous licences régies par des conditions de licence distinctes) que le Client télécharge sur 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. Les logiciels d'activation sont fournis « EN L'ETAT ».

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), comprenant IBM App Connect Enterprise Toolkit.
- Mode d'opération « Commutateur » d'IBM App Connect Enterprise : ce mode permet la connexion à des points de terminaison sur site, disponibles avec IBM Integration Bus v10.0.0.2 ou version ultérieure.
- Les Clients autorisés séparément à utiliser IBM App Connect Enterprise v11, WebSphere Message Broker v7 ou v8 ou IBM Integration Bus v9 ou v10 peuvent télécharger IBM Integration Bus v10.0.0.2 ou version ultérieure comme logiciel d'activation pour l'exécuter en mode « commutateur » avec leur version antérieure d'IBM Integration Bus, sans que cela ait un impact sur des autorisations sur site existantes.
- IBM App Connect Studio : un composant optionnel d'IBM App Connect Enterprise v11 pour concevoir des Flux qui permet aux utilisateurs de créer et de tester hors ligne des projets d'intégration puis de les publier sur le Service Cloud.
- Secure Connector est un composant téléchargeable optionnel d'IBM App Connect Enterprise sur IBM Cloud qui assure la sécurité du transfert des données entre les Flux du Service Cloud et un nœud final situé derrière un pare-feu.

En cas de contradiction entre les conditions de licence accompagnant le logiciel d'activation, ce Descriptif de Services prévaut.