

IBM Operational Decision Manager on Cloud

Ce Descriptif de Service 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 Operational Decision Manager on Cloud est une solution logicielle sous forme de services qui fournit une plateforme de gestion de décision complète pour automatiser efficacement la prise de décision dans et entre les systèmes métier.

Le Service Cloud est disponible soit configuré pour un niveau de performance désigné basé sur le nombre moyen de décisions d'entreprise par heure par les modules suivants :

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance

Soit mesurée par le nombre de Décisions et d'Artefacts par les modules suivants :

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts
- IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement
- IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement

Les fonctionnalités de base du service géré Cloud sont les suivantes :

- a. Environnement d'exploitation
Le Service Cloud inclut une instance unique avec un environnement d'exécution de développement, de test et de production dédié.
- b. Site Web du Service Cloud
Le Service Cloud inclut un site Web permettant aux utilisateurs d'accéder aux environnements d'exploitation et aux fonctionnalités d'administration définis pour leur rôle.
- c. Notifications par courrier électronique
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.
- d. Sauvegarde en ligne automatique quotidienne
Le Service Cloud 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.
- e. Exportation du Contenu du Client
Fonction d'exportation permettant l'exportation du Contenu du Client à partir du Service Cloud à des fins de stockage dans un emplacement choisi par le Client et aux frais du Client.
- 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. Administrateur de Compte
Le Service Cloud fournit au Client un nom de connexion et un mot de passe d'Administrateur de Compte pour accéder à l'environnement d'exploitation. L'Administrateur de Compte pourra gérer l'accès d'un utilisateur de Service Cloud à l'environnement d'exploitation et affecter et supprimer des rôles d'utilisateur de Service Cloud. L'Administrateur de Compte pourra affecter des utilisateurs de Service Cloud supplémentaires de sorte qu'ils disposent de privilèges d'administrateur.

h. Page de gestion d'utilisateur

La page de gestion d'utilisateur permet aux Administrateurs de Compte de créer et de supprimer des utilisateurs et d'affecter des rôles. Les utilisateurs de Service Cloud accèdent à la page de gestion d'utilisateur pour gérer leurs informations utilisateur personnelles. Les utilisateurs de Service Cloud peuvent être affectés à un ou plusieurs rôles qui permettent l'accès à des fonctionnalités de Service Cloud spécifiques définies par rôle.

Service Cloud à « Autorisation Hybride »

Si le Service Cloud est désigné par « Autorisation Hybride », le Client est autorisé à accéder aux fonctionnalités décrites ci-dessus dans l'environnement Cloud géré par IBM et à télécharger et installer le Logiciel dans l'environnement choisi par le Client.

Les Logiciels IBM inclus dans chacun des services à Autorisation Hybride sont les suivants :

- IBM Decision Center Monthly Managed Decision Artifacts avec IBM Operational Decision Manager Managed Decision Artifacts Hybrid Entitlement
- IBM Decision Server Standard Monthly Rules Decisions avec IBM Operational Decision Manager Rules Decisions Hybrid Entitlement

1.1 Dispositifs en Option (Optional Features)

1.1.1 IBM Operational Decision 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 d'ODM on Cloud, notamment l'architecture de plateforme, l'implémentation de solution et la méthodologie de livraison.

1.1.2 IBM Operational Decision 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 d'ODM 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. Les Contacts Abonnés peuvent également participer 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.

1.1.3 IBM Operational Decision 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.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des Données à caractère personnel et les Données à caractère personnel sensibles décrites ci-dessous si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Service

Cloud n'est pas conçu pour traiter des données soumises à des exigences réglementaires supplémentaires.

Le Service Cloud est conforme à la loi U.S. Health Information Portability and Accountability Act (« HIPAA ») de 1996. IBM signera un accord de partenariat accrédité (Business Associate Agreement ou « BAA ») pour cette offre et mènera les tests de conformité annuels une fois qu'un accord BAA est signé.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et le nœud final du Client. Le Service Cloud chiffre les données stockées.

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité additionnels suivants : environnement local isolé, test d'intrusion, authentification d'utilisateur, procédures opérationnelles conformes aux normes ISO et aux pratiques en matière de sécurité. Toutes les communications sont chiffrées conformément aux normes FIPS 140-2. Le Service Cloud prend en charge la gestion de liste blanche d'adresses IP pour la connexion sortante aux systèmes d'enregistrement fonctionnant dans le réseau du Client.

Ce Service Cloud est inclus dans la certification Privacy Shield d'IBM qui s'applique lorsque le Client choisit de faire héberger le Service Cloud dans un centre de données aux Etats-Unis, et est soumis aux règles de confidentialité Privacy Shield d'IBM, disponibles à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 90,00 %	100 %

* 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 du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

Exemple : 60 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 60 minutes de Durée d'Indisponibilité = 43 140 minutes <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 99,86 % de disponibilité pendant le mois contractuel
--	--

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la documentation du Service Cloud et le manuel IBM Software Support Handbook. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 2 heures	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

5. Maintenance

IBM notifiera au Client par e-mail toutes les versions, éditions et mises à jour du Service Cloud et mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour coordonner l'implémentation de ces mises à jour avec le Client. Cependant, le Client convient qu'IBM déploiera toutes les éditions et mises à jour de logiciel sur le Service Cloud dans les 45 jours suivant la commercialisation de toute édition et/ou mise à jour. Il se peut que le Client fournisse à IBM des dates ou heures spécifiques ne correspondant pas à la fenêtre de 45 jours et IBM tentera de programmer les mises à jour aux alentours de ces dates/heures. Il incombe au Client de veiller à ce que les licences sur site utilisées conjointement avec le Service Cloud soient maintenues à un niveau compatible, tel que défini dans le document détaillé sur les configurations requises sur le site de support IBM.

6. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

6.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction des unités de mesure de redevance indiquées dans le Document de Transaction :

- a. Décisions sur les Règles en Million : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Décision sur les Règles est le résultat de l'appel d'un ensemble de règles à partir d'un serveur d'exécution de règle. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre de Décisions sur les Règles, arrondi au Million près, exécutées ou gérées par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. Artefacts de Décision Gérés en Millier : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Artefact de Décision Géré est un objet géré par un serveur de gestion des décisions. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Artefacts de Décision, arrondi au Millier près, gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- c. 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.
- d. Engagement : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

6.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

6.3 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 »), un excédent sera facturé au prix indiqué dans le Document de Transaction au cours du mois suivant ledit excédent.

7. 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.

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.

8. Dispositions Additionnelles

8.1 Généralités

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

8.2 Logiciel d'Activation

Le Service Cloud inclut un logiciel d'activation que le Client télécharge vers ses systèmes pour faciliter l'utilisation du Service Cloud. Le Client est autorisé à utiliser le logiciel d'activation uniquement en association avec son utilisation du Service Cloud. Le logiciel d'activation est fourni « EN L'ETAT ». Le logiciel d'activation inclus dans le Service Cloud est IBM Rule Designer qui peut être utilisé pour développer des applications de décision.

8.3 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 le droit d'activer cette transmission du Contenu, sachant que cette interaction ne concerne que le Client et le site Web ou service tiers. IBM ne fournit aucune garantie ou déclaration relative auxdits sites ou services tiers et n'assumera aucune responsabilité pour lesdits sites ou services tiers.

8.4 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 Client 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.

8.5 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.