

### IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

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

#### 1. Service Cloud

Cette offre IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS fournit des services gérés, une maintenance continue, des correctifs et des mises à niveau pour ce service Cloud, une solution de gestion du cycle de vie des applications et d'ingénierie système et logicielle.

Les droits cumulatifs du Client décrits dans le paragraphe 1.1.1-1.1.9 déterminent la configuration de l'environnement provisionné. Le « niveau Professional » s'aligne sur les Clients ayant obtenu jusqu'à 100 autorisations d'utilisateurs autorisés ou jusqu'à 40 autorisations d'utilisateurs simultanés. Le « niveau Entreprise » s'aligne sur les Clients ayant obtenu jusqu'à 100 autorisations d'utilisateurs autorisés ou plus de 40 autorisations d'utilisateurs simultanés. Chaque groupe de 3 autorisations d'utilisateur autorisé ou simultané d'IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS compte pour 1 utilisateur pour déterminer la classification des niveaux.

Les niveaux fournissent les fonctionnalités suivantes :

Le niveau Professional est fourni avec :

- jusqu'à 100 gigaoctets de stockage de données gratuit, et
- un LDAP dédié pour la gestion des utilisateurs.

Le niveau Entreprise est :

- déployé sur un environnement Cloud privé virtuel ;
- configuré de manière facultative avec un tunnel VPN IPSec de site à site, pour garantir la connectivité du réseau lors d'opérations à l'état stabilisé ;
- fourni avec un maximum de 200 gigaoctets de stockage de données gratuit ;
- fourni avec un LDAP dédié pour la gestion des utilisateurs et une option permettant de mapper les comptes de serveur LDAP localisé existants aux identifiants utilisateur dans le cadre du Service Cloud ;
- requis pour l'abonnement à une instance UAT (User Acceptance Test) pour un minimum d'un mois par an.

IBM Rational Quality Assistant est un Service Cloud distinct, et les fonctionnalités ci-dessus ne sont pas applicables.

#### 1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles qui suivent.

##### 1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

Ce Service Cloud fournit des plans de test dynamiques, des flux de travaux dirigés, l'efficacité de lab, l'analyse de couverture de test et la création de test manuelle. Ces fonctions s'intègrent à d'autres artefacts de cycle de vie tels que les éléments de travail et les exigences, ainsi qu'aux rapports et tableaux de bord. Ils fournissent des analyses détaillées et hautement personnalisées aidant à surveiller l'état de santé et l'avancement d'un projet. Les rapports personnalisables fournissent des vues en temps réel et les tendances historiques des artefacts tout au long du cycle de vie, y compris les exigences, les éléments de travail, les compilations, les scénarios de test et les résultats de test. Les rapports et tableaux de bord d'équipe aident les Clients à surveiller l'état de santé de leur projet. Les tableaux de bord fournissent une vue d'ensemble des requêtes d'élément de travail, flux d'événements, rapports et autres éléments essentiels pour comprendre la progression.

##### 1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

Ce Service Cloud offre les fonctionnalités de gestion des modifications, de planification, de gestion de configuration de logiciel et d'automatisation décrites ci-dessous :

a. Gestion des modifications

La gestion des modifications a pour principale caractéristique les éléments de travail personnalisables qui permettent le suivi et la coordination des épiques, des fonctions, des cas d'utilisation, des tâches et des défauts courants. Les éléments de travail et le processus de flux de travaux peuvent être personnalisés en fonction des besoins spécifiques du Client à l'appui de tout processus. En séparant le processus de l'architecture sous-jacente, de nouveaux flux de travaux et processus peuvent être ajoutés et partagés entre les équipes en fonction de l'évolution des besoins à l'avenir ou de l'émergence de nouvelles méthodologies.

b. Planification

La fonctionnalité de planification fournit des outils d'aide à la planification, à l'estimation, au classement et à la gestion de la vitesse tout au long des projets pour les équipes participant à ces projets et les développeurs individuels. Les plans sont accessibles à tous les membres de l'équipe et présentent à tout moment l'avancement des éditions et itérations. La fonctionnalité de planification inclut des tableaux de tâches visuels et des tableaux Kanban permettant de hiérarchiser et d'optimiser les flux des travaux ou de traiter rapidement les tâches bloquées afin d'accélérer les temps de cycle de livraison.

c. Gestion des Configurations de Logiciel

Le système de contrôle source basé sur les composants apporte un soutien important aux équipes de développement en parallèle et de développement agile et aux équipes géographiquement réparties. Il s'intègre parfaitement au suivi des défauts, aux compilations et à l'automatisation de processus.

d. Automatisation des Compilations

La fonctionnalité d'Automatisation des Compilations permet aux équipes de développement et de test de contrôler la gestion des compilations. Les membres d'équipe peuvent suivre l'avancement des compilations, consulter les alertes et résultats des compilations, demander des compilations et établir un lien entre les compilations et les artefacts tels que les ensembles d'artefacts modifiés et les éléments de travail.

e. Reporting

La fonctionnalité de reporting fournit une interface de génération de rapport conviviale en libre-service qui s'intègre aux tableaux de bord visuels afin de permettre le suivi Web du statut du projet et le suivi visuel des efforts de travail au sein des équipes et des programmes. Le reporting avancé d'un projet à l'autre et d'une fonctionnalité à l'autre est pris en charge, ainsi que l'analyse des données de tendance et d'historique. Les tableaux de bord communiquent à l'ensemble de l'organisation les données clés et le statut du projet en temps réel, ce qui permet aux équipes d'éviter les rapports de situation de données « périmés ».

### 1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Ce Service Cloud fournit un sous-ensemble des fonctionnalités d'IBM Engineering Workflow Management SaaS. Ce Service Cloud inclut les fonctionnalités de planification, de reporting et de gestion des modifications, telles qu'elles sont décrites ci-dessus, mais n'inclut pas la Gestion des Configurations de Logiciel ou l'Automatisation.

### 1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Ce Service Cloud fournit une assistance concernant différentes pratiques en matière d'exigences, des exigences minimales aux outils techniques systèmes réglementés permettant de capturer, d'organiser ainsi que d'examiner, d'analyser et de communiquer de façon collaborative les exigences, notamment en rapport avec les éléments de travail de développement et les artefacts de test qui leur sont associés.

### 1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Ce Service Cloud fournit des fonctionnalités permettant de consulter et d'analyser les relations entre les artefacts techniques tout au long du cycle de vie afin d'améliorer l'efficacité des projets et l'exhaustivité des produits. Ce Service Cloud ne peut être acheté qu'au sein de l'offre groupée IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, ou avec l'offre IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS au niveau Enterprise.

### 1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

Ce Service Cloud est une application Web qui s'intègre à IBM Engineering Systems Design Rhapsody et à d'autres outils pour assurer la traçabilité du cycle de vie des modèles, une plus grande disponibilité des modèles pour les parties prenantes en les rendant disponibles sur le Web, et le contrôle des sources/la gestion de la configuration. Cette application de gestion architecturale (AM) fait des modèles des participants de première classe dans le cycle de développement.

Ce Service Cloud ne peut être acheté qu'au sein de l'offre groupée IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, ou avec le niveau Enterprise. Ce Service Cloud comprend les éléments suivants :

- Gestion des configurations basée sur IBM Engineering Workflow Management SCM (contrôle des sources et gestion de la configuration)
- Liaison OSLC entre les éléments de l'architecture (éléments du modèle IBM Systems Design Rhapsody) et les types d'artefacts distants suivants :
  - Exigences dans IBM Engineering Requirements Management DOORS Next
  - Artefacts de test dans IBM Engineering Test Management
  - Éléments de travail dans IBM Engineering Workflow Management
- Vues Web pour la création et l'accès à la traçabilité OSLC
- Participation aux configurations OSLC globales en tant que contributeur dans l'application Global Configuration Management
- Méthode simple activant IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model pour les projets existants

### 1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS

Ce Service Cloud inclut les fonctionnalités décrites ci-dessus pour IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS et IBM Engineering Workflow Management SaaS, ainsi que les suivantes :

- rapports personnalisables avec vues en temps réel et tendances historiques des artefacts tout au long du cycle de vie, y compris les exigences, les éléments de travail, les compilations, les scénarios de test et les résultats de test ;
- tableaux de bord et rapports d'équipe pour aider les Clients à superviser un projet, en offrant vue d'ensemble des requêtes d'élément de travail, flux d'événements, rapports et autres éléments essentiels pour comprendre la progression.

Si l'abonnement à ce Service Cloud est souscrit au niveau Enterprise, le service comprend les options suivantes :

- réutilisation stratégique des artefacts techniques de cycle de vie en fonction des produits, systèmes, sous-systèmes et composants en cours de développement réutilisables ;
- Gestion de la configuration d'IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, d'IBM Engineering Test Management SaaS, et de Global Configuration Management tout au long du cycle de vie.

### 1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Ce Service Cloud n'est disponible que pour le niveau Enterprise et comprend les fonctionnalités décrites ci-dessus pour IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS, IBM Engineering Workflow Management SaaS, IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS et IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager. Les Clients qui achètent ce service ont la possibilité de demander le remplacement d'IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager par IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager avant la mise à disposition. En outre, il fournit un accès universel aux informations techniques tout au long du cycle de vie et permet les compétences techniques clés suivantes :

- a. rechercher et découvrir des informations pertinentes quel que soit le lieu de stockage et de gestion des données ;

- b. comprendre les modifications techniques et y réagir avec une parfaite visibilité tout au long du cycle de vie technique ;
- c. fonctions de visualisation et d'analyse aidant à transformer les informations en résultats prévisibles ;
- d. créer, modifier et partager des modèles et conceptions et intégrer les artefacts de conception à d'autres ressources de cycle de vie ; et
- e. examiner, analyser et communiquer de façon collaborative les modèles et les conceptions.

### **1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS**

Ce Service Cloud automatise la génération de rapports de style document sur l'ensemble des systèmes des organisations afin de permettre l'accès aux documents aux fins suivantes :

- a. Utilisation ponctuelle
- b. Examen hors ligne personnel ou d'équipe
- c. Examen formel
- d. Obligations contractuelles
- e. Surveillance réglementaire

Ce Service Cloud permet aux utilisateurs de générer des documents aux formats de sortie Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF et HTML par le biais de son interface Web. Les Clients qui ont besoin de développer des modèles de publication devront concéder la licence du logiciel sur site IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing séparément, afin de développer les modèles PUB, ou collaborer avec IBM ou un tiers pour développer les modèles de publication nécessaires.

Cette offre de Service Cloud ne peut être achetée qu'au niveau Enterprise ou au niveau Professional avec le service optionnel IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC comme condition préalable.

### **1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next**

Ce Service Cloud fournit une solution qui fonctionne avec IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS ou avec un outil de gestion des exigences sur site. Les auteurs des exigences peuvent accéder à l'expertise de Watson pour améliorer la qualité de leurs exigences lors de leur rédaction. Avec une IA qualifiée intégrée dès la conception, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next fournit 10 indicateurs de qualité prêts à l'emploi. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next permet aux entreprises d'accélérer le processus de révision de leurs exigences, d'améliorer la qualité globale de leurs produits et de réduire les coûts de formation des ingénieurs juniors en charge des exigences. Ce Service Cloud peut être acquis en tant qu'Utilisateur Autorisé ou Utilisateur Simultané. Chaque Utilisateur Autorisé a droit à 10 000 Eléments par mois et chaque Utilisateur Simultané à 25 000 Eléments par mois. Les Eléments sont agrégés et peuvent être partagés entre les utilisateurs.

### **1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS**

Ce Service Cloud fournit une solution qui fonctionne avec l'outil de gestion des exigences sur site d'IBM Engineering Requirements Management DOORS. Les auteurs des exigences peuvent accéder à l'expertise de Watson pour améliorer la qualité de leurs exigences lors de leur rédaction. Avec une IA qualifiée intégrée dès la conception, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS fournit 10 indicateurs de qualité prêts à l'emploi. IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS permet aux entreprises d'accélérer le processus de révision de leurs exigences, d'améliorer la qualité globale de leurs produits et de réduire les coûts de formation des ingénieurs juniors en charge des exigences. Ce Service Cloud peut être acquis en tant qu'Utilisateur Autorisé ou Utilisateur Simultané. Chaque Utilisateur Autorisé a droit à 10 000 Eléments par mois et chaque Utilisateur Simultané à 25 000 Eléments par mois. Les Eléments sont agrégés et peuvent être partagés entre les utilisateurs.

## **1.2 Services Optionnels**

### **1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items**

Ce Service Cloud est offert sur une base de paiement à l'utilisation et est utilisé pour facturer au Client l'utilisation excessive du Service Cloud au-delà de ce qui est inclus dans le droit de base du Client pour Engineering Requirements Quality Assistant. Le Client a également la possibilité de souscrire un abonnement pour des Eléments supplémentaires au besoin.

### 1.2.2 100 Go de stockage de données

Les Services Cloud énumérés ci-dessous sont disponibles, tels qu'ils sont désignés, sous la forme d'un service par abonnement ou de paiement à l'utilisation fournissant au Client une capacité de stockage supplémentaires par tranches de 100 gigaoctets (Go). Lorsqu'un Client dispose de moins de 10 % de stockage disponible, 100 Go supplémentaires sont ajoutés à l'environnement. Des frais en plus du coût de l'abonnement ou un paiement à l'utilisation s'appliqueront tels que définis dans le devis.

#### Offres de stockage additionnelles sous forme d'abonnement :

- a. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- b. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

#### Offres de stockage additionnelles selon la méthode de paiement à l'utilisation :

- a. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- b. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- c. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- d. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- e. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- f. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use
- g. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- h. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

### 1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC

A l'aide de ce Service Cloud, IBM construira et configurera un déploiement de niveau Professional de CLM on Cloud dans un environnement de cloud privé virtuel, afin d'isoler et d'allouer des ressources dédiées à l'usage du Client. Il s'agit d'une condition préalable à d'autres Services Cloud lorsque cela est indiqué.

### 1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management

Ce Service Cloud active la fonction de gestion des configurations dans un déploiement de niveau Professional de Engineering Lifecycle Management (ELM) on Cloud. Ce service permet d'activer les fonctions de gestion des configurations pour IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS et les projets IBM Engineering Test Management SaaS, ou la fonction Global Configuration Management pour IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. Des fonctionnalités associées (telles que Lifecycle Query Engine) sont également activées. IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC) est une condition préalable à ce Service Cloud.

### 1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test

Ce Service Cloud fournit une copie clonée des données de l'environnement de production dans le même VPC que l'environnement de production ELM. Le serveur sera renommé dans l'environnement pour éviter tout conflit d'URL avec la production. L'accès à l'environnement et l'authentification d'utilisateur seront fournis de la même façon que pour l'environnement de production. L'environnement de test sera créé à l'aide de la même configuration et de la même topologie que l'environnement de production ELM, mais avec un ensemble minimal de ressources de calcul nécessaires pour exécuter les applications et prendre en charge jusqu'à 25 utilisateurs simultanés. L'environnement sera géré avec un processus de gestion des modifications permettant de demander les mises à jour de l'environnement de test. Une modification majeure (mise à niveau, correctif majeur, iFix) est incluse mensuellement. La surveillance des ressources n'est pas incluse, de sorte que les objectifs de niveau de service ne sont ni applicables, ni fournis. Des services de sauvegarde sont fournis. Il n'y a pas de ticket de demande de service de gravité 1 dans cette instance de non-production.

### 1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox

Ce Service Cloud fournit un environnement sandbox dans le même VPC que l'environnement de production ELM, avec les mêmes composants, accès à l'environnement et authentifications d'utilisateur, mais n'inclut pas de copie clonée des données de l'environnement de production. Le Client recevra les droits d'accès nécessaires pour modifier ou mettre à jour cet environnement, y compris les extensions et les personnalisations, ainsi que la possibilité de redémarrer les applications, sur demande. Cet environnement sera créé à l'aide d'un ensemble minimum de serveurs, de ressources de calcul pour

exécuter les applications pour un maximum de 10 utilisateurs simultanés. La surveillance des ressources n'est pas incluse, de sorte que les objectifs de niveau de service ne sont ni applicables, ni fournis. Des services de sauvegarde sont fournis. Il n'y a pas de ticket de demande de service de gravité 1 ou 2 dans cette instance de non-production.

### **1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test**

Ce Service Cloud fournit une copie clonée des données de l'environnement de production des serveurs d'applications principaux du service Cloud. Cet environnement sera créé dans un VPC différent de celui en production. L'environnement cloné aura une topologie de serveur identique à celle en production, mais un ensemble minimal de ressources de calcul pour exécuter les applications pour un maximum de 25 utilisateurs simultanés. Le service inclut une mise à niveau/modification majeure mensuelle et permet au Client de réaliser le test d'acceptation utilisateur (UAT). Cette offre s'exécute mensuellement avec un minimum d'un mois pour les tests. L'environnement ne comprendra pas de VPN de site à site, qui pourra toutefois être fourni moyennant un coût supplémentaire. Si un VPN de site à site est ajouté, les utilisateurs devront modifier leur fichier /etc/hosts pour s'assurer qu'ils accèdent à l'environnement UAT car celui-ci aura la même URL qu'en production. Aucune modification de domaine n'est réalisée. Le changement de nom du serveur ne sera pas requis ou pris en charge. L'accès utilisateur à l'environnement UAT se fait par le biais de la connectivité SSL VPN à un LDAP basé sur le Cloud. Des services de sauvegarde sont fournis. La surveillance des ressources n'est pas fournie, de sorte que les objectifs de niveau de service ne sont ni applicables, ni fournis. Il n'y a pas de ticket de demande de service de gravité 1 ou 2 dans cette instance de non-production.

## **1.3 Services d'accélération**

Les services à distance ci-dessous ont lieu après la mise à disposition, doivent être réalisés dans les 90 jours de la mise à disposition de l'environnement SaaS et sont fonction de l'engagement du Client, de la disponibilité des ressources du Client et des activités définies par le Client.

### **1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import**

A l'aide de ce service de configuration de post provisioning, IBM effectuera une importation de données après le déploiement d'un environnement ELM on Cloud Base. Cette importation ne sera prise en charge qu'à partir des versions 5.0.2 ou ultérieures de CLM, sinon des redevances ou services additionnels seront requis. La quantité totale des données importées est limitée à un maximum de 300 Go pour la base de données et le stockage. Sinon, des frais et des services supplémentaires seront requis. Si le nom de domaine de l'environnement de destination est différent de celui de la source de données, une procédure de changement de nom de domaine de données sera également réalisée.

### **1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN**

A l'aide de ce service de configuration de post provisioning, IBM ajoutera, gèrera et exploitera un réseau privé virtuel de site à site sur déploiement de niveau Professional d'ELM on Cloud Base. Le VPN fournit un composant de passerelle sécurisé pour permettre aux utilisateurs de se connecter aux applications de localisation à l'intérieur de leur propre pare-feu. L'instance hébergée dans le cloud du Client sera cachée à l'Internet public. Le composant de passerelle 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. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) est une condition préalable à ce Service Cloud.

### **1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP**

Ce service de configuration de post provisioning établira une connexion au service Active Directory ou LDAP d'entreprise du Client à partir d'un déploiement de niveau Professional d'ELM. Cette intégration permet l'authentification d'utilisateur auprès du service d'annuaire LDAP d'entreprise du Client. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) est une condition préalable à ce Service Cloud.

## **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 aux Données à caractère personnel du Contenu dans la mesure où i) Le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) ; ou ii) d'autres lois relatives à la protection des données identifiées sur <http://ibm.com/dpa/dpl> s'appliquent.

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

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4</a>
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5</a>
IBM Engineering Requirements Quality Assistant	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E</a>

### 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](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilité	Avoir (% 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. Montant des 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.

Pour les besoins de ce Service Cloud, l'utilisation sera mesurée par rapport à au pic d'utilisation simultanée pendant chaque période horodatée du mois.

- Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données traités par, utilisés, stockés ou configurés dans les Services Cloud.
- Une Connexion est une liaison ou une association d'une base de données, d'un serveur, d'une application ou de tout autre type de périphérique mis ou qui a été mis à disposition des Services Cloud.
- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.
- Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est gérée par, traitée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud.

Pour les besoins d'IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS et des Services Cloud DOORS Next, un Élément est un artefact analysé par le Service 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 1er janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

### 5.1 Responsabilités administratives du Client

Les Clients sont responsables de l'administration des applications, y compris, sans s'y limiter :

- a. la coordination et la communication avec les utilisateurs finaux ;
- b. l'administration des projets et des utilisateurs ;
- c. l'identification des problèmes et la collaboration à des fins de résolution ;
- d. le test utilisateur lors de la livraison d'un correctif, d'une modification de configuration demandée ou d'une mise à niveau ;
- e. la configuration des rapports, flux de travaux et éléments de travail.

### 5.2 Mises à niveau et correctifs

Pour le Service Cloud IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS, les mises à niveau et les correctifs sont généralement exécutés dans une fenêtre de maintenance planifiée, le troisième vendredi de chaque mois. Pour les Clients du niveau Professional, le Service Cloud sera arrêté à 18h00 et remis en fonction avant 21h00 (fuseau horaire du centre de données). Le Service Cloud fournit des communications client proactives sur la maintenance planifiée et les indisponibilités. Les mises à niveau ont généralement lieu dans les 60 jours suivant la version commercialisée de l'offre sur site.

Pour IBM Engineering Requirements Quality Assistant et pour les Services Cloud DOORS Next, les mises à niveau et les correctifs sont normalement exécutés dans une fenêtre de maintenance programmée le jeudi de chaque semaine. Si le Service Cloud doit être arrêté durant la fenêtre de maintenance, il sera arrêté à 16h00 et remis en fonction avant 18h00 (fuseau horaire du centre de données).

### 5.3 Logiciels d'Activation

Le Service Cloud IBM Requirements Quality contient les Logiciels d'Activation suivants :

- a. Le logiciel d'activation IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next est un plug-in ajouté par un Client à son produit IBM DOORS Next Generation via une URL spécifique au Client. L'UI front end du plug-in affiche l'indice de qualité et des conseils destinés à l'utilisateur final.
- b. Le logiciel d'activation IBM Requirements Quality Assistant for DOORS est un plug-in installé sur le client DOORS et connecté au service Cloud via une URL spécifique au Client. L'UI front end du plug-in affiche l'indice de qualité et des conseils destinés à l'utilisateur final. Ce Service Cloud fonctionne avec DOORS 9.6.1.6+ sous Windows 10.



## **5.4 Configuration de l'offre**

Le Client peut demander à IBM de ne pas utiliser le contenu Client aux fins décrites à la section 1.1.9 en désactivant la fonctionnalité « Teach Watson » du panneau de commande du Service Cloud. Si le Client désactive la fonctionnalité « Teach Watson », IBM suivra ces instructions pour la fourniture future du Service Cloud et n'utilisera pas le Contenu du Client associé à cette soumission, sauf autorisation contraire dans le Descriptif de Services Cloud d'IBM.

## **5.5 Restrictions relatives à Secure Web Gateway**

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 autres applications et le Service Cloud.

## **5.6 Feedback**

Le Client peut suggérer à IBM d'améliorer IBM Watson (« Feedback »). Le Client n'est en aucun cas tenu de fournir des Feedbacks et IBM a le droit d'utiliser tous les Feedbacks fournis par le Client.

# **6. Conditions dérogatoires**

## **6.1 Utilisation de Données**

La disposition suivante prévaut sur toute disposition contraire dans la clause « Contenu et protection des données » des conditions cadre de Service Cloud entre les parties : IBM n'utilisera ou ne communiquera pas les résultats découlant de l'utilisation du Service Cloud par le Client qui sont exclusivement liés au Contenu (Observations) du Client ou qui identifient le Client de quelque autre manière. IBM utilisera toutefois le Contenu et d'autres informations issues du Contenu dans le cadre du Service Cloud après avoir supprimé les identifiants personnels de sorte qu'ils ne constituent plus des Données à caractère personnel. IBM utilisera de telles données uniquement à des fins de recherche, de test et de développement d'offres. Les dispositions de la présente clause demeurent applicables après la résiliation ou l'expiration de la transaction.