

IBM dashDB Enterprise

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société 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.

IBM Bluemix, 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. 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.ng.bluemix.net/registration>.

1. Description de Service Cloud

Le présent Descriptif de Service Cloud s'applique aux Services IBM Cloud suivants :

- a. IBM dashDB Enterprise
 - (1) IBM dashDB Enterprise 64.1
 - (2) IBM dashDB Enterprise 256.4
 - (3) IBM dashDB Enterprise 256.12
- b. IBM dashDB Enterprise MPP.4

IBM dashDB est un service géré qui aide à développer le traitement d'application analytique en ligne. Ce service inclut une base de données qui stocke les données utilisateur au format structuré. Cette base de données est accessible et modélisée selon les besoins de l'utilisateur par le biais de la console du service. La console du service permet aux utilisateurs de créer des tables, de charger des données dans les tables et d'interroger les données chargées par les utilisateurs. Des outils et environnements aidant à développer, stocker et partager des rapports analytiques sont inclus dans le service. Le service comprend des exemples et de la documentation aidant à créer les applications analytiques en ligne.

IBM dashDB Enterprise MPP est une configuration en cluster du service IBM dashDB, comprenant un ensemble de nœuds de base de données indépendants gérés ensemble sous la forme d'un système unique. Les opérations de base de données sont traitées en parallèle sur tous les nœuds de base de données. IBM configurera les nœuds associés dans un seul cluster.

2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, 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.

2.1 Informations personnelles et données réglementées

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud. Le Service Cloud ne doit pas être utilisé pour la transmission ou le stockage des informations personnelles sur la santé protégées en vertu de la loi U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (« HIPAA ») de 1996, sauf (a) si IBM et le Client ont conclu un accord de partenariat applicable et (b) qu'IBM fournit au Client une confirmation écrite expresse indiquant que le Service Cloud peut être utilisé avec des informations personnelles sur la santé.

2.2 Gestion des Utilisateurs

Lorsque le Service Cloud est mis à disposition, un administrateur unique est créé pour le Client. La console dashDB permet aux administrateurs de créer des utilisateurs supplémentaires. Le Client assume l'entière responsabilité de la gestion des utilisateurs définis via la console, ainsi que le niveau d'accès qui leur est attribué.

2.3 Accès direct au magasin de données des Services Cloud

Les utilisateurs administrateurs et standard sont tous deux en mesure d'accéder directement au magasin de données du Service Cloud à l'aide de logiciels client IBM DB2 hors du Service Cloud. Il incombe au Client de veiller à ce que cet accès soit sécurisé conformément aux exigences du Client. Par exemple, le Client peut configurer ses clients de sorte que SSL soit utilisé pour protéger le trafic réseau.

2.4 Contrôle d'accès de niveau table

Le Service Cloud permet au Client de gérer les droits d'accès associés à certains objets de base de données, tels que des tables. Le Client est entièrement responsable de l'affectation, la gestion et la vérification de ces droits d'accès.

2.5 Rapports d'audit

Des rapports de surveillance sont mis à la disposition du Client par le biais de la console dashDB. Le Client assume l'entière responsabilité de l'accès aux rapports et de leur interprétation, afin de déterminer si l'activité qu'ils reflètent est autorisée.

2.6 Chiffrement

Les bases de données du Service Cloud sont automatiquement chiffrées. Le chiffrement utilise la norme AES (Advanced Encryption Standard) en mode CBC (Cipher-Block Chaining) à l'aide d'une clé 256 bits. De même, les images de sauvegarde de base de données sont automatiquement compressées et chiffrées. Les images de sauvegarde sont chiffrées selon la norme AES en mode CBC à l'aide de clés 256 bits.

3. Objectif de Niveau de Service

IBM fournit les objectifs du niveau de service (« SLO ») ci-dessous pour le Service Cloud, une fois ce Service mis à la disposition du Client.

IBM s'engage à fournir une disponibilité du service de 99,9 % mesurée comme suit :

- a. Possibilité de déployer une application au moyen du portail ou de la ligne de commande
- b. Possibilité de se connecter à un service d'application
- c. Disponibilité d'une instance de service particulière

Il n'existe actuellement pas de dispositions relatives aux crédits de niveau de service ou au signalement.

4. 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 qui est disponible sur le portail Client à l'adresse <https://support.ibmcloud.com>. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui 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.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance	Couverture de Temps de Réponse
1	<p>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.</p> <p>Pour les problèmes de gravité 1, le Client doit être disponible pour aider IBM à diagnostiquer les problèmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ; sinon, les problèmes sont rétrogradés au niveau de gravité 2.</p>	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	<p>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.</p>	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	<p>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.</p>	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	<p>Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique</p>	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

5. Droits 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 :

- a. **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.
- b. **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. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

5.2 Droits d'Utilisation requis

Pour IBM dashDB Enterprise MPP, chaque cluster doit comprendre un minimum de trois (3) nœuds et le Client doit acquérir un (1) Droit d'Utilisation d'Instance par nœud.

5.3 Redevances Mensuelles Partielles

Chaque Instance est facturée mensuellement. Tout déploiement/utilisation mensuel partiel sera calculé au prorata.

5.4 Redevances des Services à Distance

Les services à distance sont acquis à l'aide de la métrique de facturation d'Engagement et sont facturés lorsqu'ils sont commandés.

a. IBM dashDB Enterprise Jump Start Remotely Delivered

Fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour les activités de lancement, y compris (1) une assistance pour les scénarios d'utilisation, (2) l'accompagnement sur les procédures recommandées pour les rapports, les tableaux de bord et autres outils système, (3) une assistance guidée et des conseils sur la préparation, l'exécution et la validation du chargement initial des données et (4) d'autres sujets présentant un intérêt liés à l'administration et la configuration (ci-après dénommées collectivement « Activités de Lancement »). Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 90 jours suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation de ce Service à Distance ou à partir de la date à laquelle le Client est informé par IBM que l'accès au Service Cloud est disponible, la date la plus tardive étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

b. IBM dashDB Enterprise Accelerator Remotely Delivered

Fournit jusqu'à 50 heures de conseils à distance pour la réalisation des Activités de Lancement ou d'autres activités spécifiées et ciblées au moment de l'achat dans un ou plusieurs documents de transaction convenus d'un commun accord. Les Services sont acquis par Engagement et arrivent à expiration 12 mois suivant la date d'acquisition des droits d'utilisation de ce Service à Distance ou le dernier jour de la période d'abonnement initiale au Service Cloud, la date la plus proche étant retenue, que toutes les heures aient été utilisées ou non.

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, 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.

7. Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend un logiciel d'activation, qui ne doit être utilisé qu'en rapport avec l'utilisation du Service Cloud par le Client et uniquement pendant la durée du Service Cloud.

Les droits d'utilisation de logiciel IBM suivants sont inclus sous forme de logiciel d'activation au titre de leurs licences de logiciel IBM applicables, en plus des restrictions ci-dessous :

InfoSphere DataStage

Droit d'Utilisation : 280 PVU (comme défini dans le document Informations sur la Licence pour InfoSphere DataStage)

Restriction d'utilisation : le Client est autorisé à utiliser InfoSphere DataStage uniquement pour insérer des données dans le Service Cloud.

InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

Droit d'Utilisation : 2 Utilisateurs Simultanés (comme défini dans le document Informations sur la Licence pour InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)

Restriction d'utilisation : le Client est autorisé à utiliser InfoSphere DataStage and QualityStage Designer uniquement pour insérer des données dans le Service Cloud.

8. Informations Complémentaires

8.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM pourra, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

8.2 Fonctions Bêta

Certains dispositifs, composants ou fonctions du Service Cloud sont des pré-versions ou relèvent de la technologie de prévisualisation et peuvent être désignés dans le Service Cloud par « Bêta » (ci-après « Fonctions Bêta »). Ces Fonctions Bêta peuvent être utilisées dans le cadre de l'utilisation autorisée du Service Cloud par le Client, sous réserve des limitations et conditions stipulées dans la présente clause. L'utilisation des Fonctions Bêta est aux risques et périls du Client et est fournie sans obligation de support d'aucune sorte. Les Fonctions Bêta sont fournies « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIÈRE DE DROIT DE PROPRIÉTÉ, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGÉRENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION A UNE FIN PARTICULIÈRE. Il se peut que les Fonctions Bêta ne soient pas commercialisées par IBM comme produit ou offre ou dans un produit ou une offre. IBM se réserve le droit de retirer ou résilier l'accès aux Fonctions Bêta à tout moment sans préavis. Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour éviter toute perte de données découlant du fait que les Fonctions Bêta ne peuvent plus être utilisées. Tout commentaire ou suggestion concernant les Fonctions Bêta fourni par le Client à IBM peut être librement utilisé, copié, modifié et incorporé dans le développement, la distribution, le déploiement et la vente des produits et services d'IBM.