

IBM Compose 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.

1. Service Cloud

Le Service Cloud fournit la Plateforme de Données Compose sous la forme d'un service géré par IBM hébergé sur Softlayer ou AWS. Une Instance est constituée d'un cluster dédié de 3 noeuds sur lequel le Client peut fournir et exploiter toute combinaison des services de données pris en charge dans la limite de la capacité de l'Instance, y compris, mais sans s'y limiter, les services suivants :

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

Les Clients peuvent également intégrer le Service Cloud à des services tiers, y compris, mais sans s'y limiter, aux services suivants :

- New Relic : le Service Cloud utilise l'agent de MeetMe Inc. pour s'intégrer à l'API de plug-in de New Relic pour permettre des services d'analyse et de surveillance approfondis. Ce dispositif est disponible pour MongoDB, Redis, PostgreSQL et Elastic Search. Le Client est tenu de s'inscrire directement auprès de New Relic.
- Syslog-NG : ce dispositif permet le réacheminement des journaux vers un fournisseur de journal externe via Syslog-NG.

Le 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 est disponible dans les trois configurations suivantes :

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel doté d'un processeur Intel Xeon(R) E5-2683 v3 à 2,00 GHz, de 8 UC virtuelles, de 16 Go de mémoire RAM, de 25 Go de stockage SAN pour le système d'exploitation et de 200 Go de stockage SAN pour les données, et de liaisons montantes de réseau public et privé de 1 Gbit/s.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur bare metal doté de 8 coeurs Intel Xeon E5-2690 à 2,90 GHz, de 16 vCPU, de 64 Go de mémoire RAM, de 2 SSD de 960 Go avec RAID1, et de 2 liaisons montantes de réseau public et privé de 1 Gbit/s liées.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur bare metal doté de 12 coeurs Dual Intel Xeon E5-2690 v3 à 2,60 GHz, de 256 Go de mémoire RAM, de 2 unités SATA de 1 To avec RAID1 pour le système d'exploitation, de 10 SSD de 4 To RAID et de 2 liaisons montantes de réseau public et privé de 10 Gbit/s liées.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel m4.xlarge doté de 4 vCPU Intel Xeon E5-2676 v3, de 16 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD EBS de 120 Go.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur r3.2xlarge virtuel doté de processeurs Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), de 8 vCPU, de 61 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD EBS de 915 Go.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un cluster de 3 noeuds, chacun étant configuré comme suit : serveur privé virtuel r3.8xlarge doté de processeurs Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), de 32 vCPU, de 244 Go de mémoire RAM et d'une unité GP SSD de 3,66 To.

1.7 Capacité de Service Cloud

La capacité d'une Instance est fonction du type et du nombre de Déploiements de service, un Déploiement étant défini comme une instance particulière d'un service de données pris en charge déployé sur une Instance du Service Cloud. Pour chaque service de données, un ratio est défini entre la mémoire RAM allouée, la capacité de disque et le nombre d'IOPS ; l'architecture de réplication haute disponibilité dépend du service. MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL et RethinkDB ont un ratio de 0,1 Go de mémoire RAM pour 1 Go de disque ; Redis a un ratio de 256 Mo de mémoire RAM pour 256 Mo de disque ; etcd et RabbitMQ ont un ratio de 256 Mo de mémoire RAM pour 1 Go de disque.

De nouveaux Déploiements de service peuvent être instanciés jusqu'à ce que 80 % de la mémoire RAM d'une Instance soit allouée aux Déploiements existants. A ce stade, les Déploiements existants peuvent continuer de croître tant que de la mémoire RAM est disponible.

Un outil de dimensionnement interactif est disponible pour calculer la capacité en fonction du nombre et du type de bases de données déployées.

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.

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 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité 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 de 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 30 % d'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) |
|---|--|
| < 99,98 % | 10 % |
| < 99 % | 20 % |
| < 95 % | 30 % |

* 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.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

| | |
|--|---|
| Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes | = 2 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel |
| <hr/> Au total 43 200 minutes | |

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.

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 niveau étendu du support technique Compose est inclus dans le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Tous les utilisateurs de ce service ont droit au niveau de support étendu défini dans la section Compose du Guide de Support IBM Software as a Service.

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 :

- **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 Redevances Mensuelles Partielles

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

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. Dispositions Additionnelles

7.1 Accès aux Services Pay As You Publics

Le Client aura accès aux services Compose.io Pay As You Go (PayGo) à partir du Service Cloud. Ces services PayGo ne sont pas inclus dans le Service Cloud et sont soumis aux Conditions de Service de Compose, Inc. disponibles à l'adresse <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Toute utilisation des services PayGo sera facturée directement par Compose, Inc., une société d'IBM.

7.2 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.