

IBM Bluemix Data and Analytics Plan

Ce Descriptif de Services 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

IBM Bluemix Data and Analytics Plan Standard permet au Client d'accéder aux données et aux services d'analyse énumérés ci-dessous. Sous réserve du(es) droit(s) d'utilisation du Client, ce dernier peut déployer toute combinaison des services énumérés.

Les services disponibles dans le cadre d'IBM Bluemix Data and Analytics Plan sont les suivants :

a. IBM Analytics for Apache Spark

Un service Apache Spark intégrant l'apprentissage machine, un service de bloc-notes et des connecteurs pour les sources de données communes

- IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise

b. IBM BigInsights for Apache Hadoop

Une plateforme sous forme de service de développement Apache Hadoop

- IBM BigInsights on Cloud Small Data Node with IBM Open Platform (IOP)
- IBM BigInsights on Cloud Medium Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Data Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Small Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Medium Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Large Management Node with IOP
- IBM BigInsights on Cloud Analyst Module
- IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

c. IBM Cloudant

Une plateforme de base de données NoSQL conçue pour le Cloud

- IBM Cloudant Dedicated SMB Node
- IBM Cloudant Dedicated Bare Metal Node

d. IBM dashDB

Un entrepôt de données Cloud, spécialement conçu pour les analyses

- IBM dashDB Enterprise 64.1 Virtual Machine
- IBM dashDB Enterprise 256.4 Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise MPP 4TB Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise Transactional 2.8.500

e. IBM DataWorks

Un service de préparation et de transfert de données en libre-service destiné aux développeurs et aux architectes en technologie de l'information.

- IBM DataWorks Personal
- IBM DataWorks Professional
- IBM DataWorks Enterprise

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.

1.1 IBM DataFirst Bluemix Analytics Plan Advisory Workshop

IBM DataFirst Bluemix Data and Analytics Plan Advisory Workshop est inclus dans le Service Cloud. L'atelier inclut un aperçu des services, l'étude du calendrier, des jalons, des dates, des engagements de ressource du Client, la finalisation des cas d'utilisation, la configuration de la migration de données et des exigences de source de données permanentes, la réalisation du dimensionnement, les exigences de configuration, les formulaires de mise à disposition et la simulation et la confirmation par le Client de la mise à disposition globale du Service Cloud. Le Client sera tenu de fournir à IBM tous les formulaires de mise à disposition requis avant la fin de l'atelier.

L'atelier peut inclure une combinaison des activités sur site dans les locaux du Client et des activités fournies à distance, l'ensemble n'excédant pas un total de 40 heures. L'atelier arrive à expiration 60 jours calendaires suivant la date d'achat du(es) droit(s) d'utilisation pour le Service Cloud, que les heures aient été utilisées ou non.

1.1.1 Responsabilités du Client relatives aux activités sur site

La prestation de Services assurée par IBM dépend de la façon dont le Client exercera et remplira, sans charge pour IBM, ses responsabilités indiquées ci-dessous. Tout retard d'exécution de ces responsabilités peut avoir un impact sur la capacité d'IBM à mettre à disposition le Service Cloud. Le Client accepte :

- a. de fournir à IBM l'adresse et les caractéristiques de salle de son site dans lequel l'atelier aura lieu ;
- b. de fournir une salle de réunion adaptée au nombre de participants, ainsi qu'un nombre adéquat de prises d'alimentation, un projecteur en hauteur, un tableau blanc et/ou un tableau de conférence ainsi que la connectivité aux systèmes et environnements nécessaires, y compris la connectivité Internet si nécessaire ;
- c. le cas échéant, de fournir au personnel d'IBM un accès sécurisé, un espace de travail approprié, les fournitures, le mobilier, les connexions haut débit à Internet et les autres équipements nécessaires pendant toute la durée de sa prestation dans les locaux du Client ; et
- d. d'être responsable du stockage sécurisé de l'ensemble du matériel et des logiciels dont IBM est propriétaire lorsque ceux-ci se trouvent dans les locaux du Client, et de veiller à ce que toutes les salles contenant des équipements IBM soient verrouillées en permanence.

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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, 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. 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 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	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. 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.	Sous 1 heure	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

4. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

4.1 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.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5. 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.

6. Dispositions supplémentaires spécifiques aux Offres de Service Cloud

6.1 Cookies

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, 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.

6.2 IBM Bluemix

IBM Bluemix est un prérequis technique pour l'utilisation du service BigInsights on 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/>.

6.3 Mise à disposition et modification de la configuration

Si le Client n'a pas fourni à IBM les informations de mise à disposition requises dans les 60 jours suivant la date d'acquisition, IBM utilisera les données techniques par défaut et les informations de profil du Client pour configurer le Service IBM Cloud à des fins d'accès immédiat. IBM communiquera au Client les détails de la mise à disposition et l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») du Client indiquera la date de début de la période d'échéance.

La configuration déployée sur le Service Cloud peut être modifiée une fois tous les 30 jours calendaires à la demande écrite du Client et sera mise à disposition par IBM dans les 12 jours calendaires.

7. Dispositions Spécifiques à une Offre

Les clauses ci-dessous décrivent les dispositions associées à chacune des offres disponibles dans le cadre du Service Cloud. En cas de conflit avec les Clauses 1 à 6 du Descriptif de Services, les dispositions ci-dessous s'appliquent. Pour les besoins des sous-clauses ci-dessous, toute référence au Service Cloud désigne l'offre individuelle, et non IBM Bluemix Data and Analytics Plan.

7.1 IBM Analytics for Apache Spark

IBM Analytics for Apache Spark fournit un environnement Spark géré accessible à la demande. À l'aide de ce service, les Clients ont accès aux fonctionnalités de nouvelle génération d'Apache Spark. Les utilisateurs peuvent démarrer avec une faible capacité pour l'expérimentation, augmenter la capacité pour le développement, puis l'adapter à la production, l'ensemble au sein d'un même environnement. Le service est immédiatement prêt pour l'analyse, en ignorant les obstacles d'installation et de configuration, ce qui permet au Client de démarrer rapidement.

Le Service Cloud définit la capacité sous la forme d'une quantité fixe de programmes d'exécution Spark. Le cluster Spark alloue à chaque programme d'exécution Spark une proportion de ressources informatiques dont les spécifications maximales sont 12,5 Go de mémoire et 1 cœur de processeur physique (ou équivalent). La capacité peut être augmentée en ajoutant plusieurs instances du Service Cloud. L'Offre IBM Analytics for Apache Spark Reserved Enterprise inclut un maximum de 30 programmes d'exécution Spark.

7.2 IBM BigInsights on Cloud

IBM BigInsights on Cloud fournit aux serveurs baremetal préinstallés le composant IBM Open Platform et les modules facultatifs prêts à l'emploi. L'offre de base inclut les modules d'infrastructure suivants :

- Serveurs matériels
- Infrastructure réseau
- Firewall de connexion Internet
- Un système d'exploitation
- Un serveur LDAP
- Magasin de gestion des clés Hadoop de la base de métadonnées

Le Service Cloud est structuré sur la base d'IBM Open Platform with Apache Hadoop qui comprend :

- Hadoop, y compris MapReduce, YARN et HDFS (Hadoop Distributed File System)
- Gestionnaire de clusters Ambari
- Avro
- HBase
- Hive
- Kerberos
- Knox
- Oozie
- Open JDK
- Pig
- Parquet (Hadoop)
- Parquet (format)
- Spark
- Snappy
- Sqoop
- Slider
- Zookeeper

Le Service Cloud fournit des configurations de nœud de données et de nœud de gestion. Les deux types de nœuds sont requis pour chaque cluster.

- a. Les nœuds de données stockeront des données à analyser et exécuteront les programmes développés par le Client pour analyser les données. Les données (à l'exception de celles qu'IBM est autorisée à mais n'est pas tenue de fournir dans le cadre du Service Cloud à l'avenir) ainsi que les logiciels, programmes et applications autorisés (voir la Clause intitulée « Obligations du Client ») seront fournis par le Client.
- b. Les nœuds de gestion comprennent des services (tels que NameNode, Job Tracker, la console de gestion, Hbase Master, etc.), qui aident à gérer et surveiller un service sur tous les nœuds de données (tels que datanode, Hbase Region, Task Tracker, etc.).

Le Service Cloud est offert selon la configuration qui répond le mieux aux besoins du Client. Les configurations disponibles des nœuds sont les suivantes :

Type d'Offre	Configuration de petite taille	Configuration de moyenne taille	Configuration de grande taille
Nœud de données	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 10 cœurs 2650 v3 Sandy Bridge ● 64 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation) ● 20 To (disques de stockage internes) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 10 cœurs 2650 v3 Sandy Bridge ● 128 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation) ● 28 To (disques de stockage internes) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 12 cœurs 2690 v3 Sandy Bridge ● 256 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation) ● 32 To (disques de stockage internes)
Nœud de gestion	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 10 cœurs 2650 v3 Sandy Bridge ● 64 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 10 cœurs 2650 v3 Sandy Bridge ● 128 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 x 12 cœurs 2690 v3 Sandy Bridge ● 256 Go de mémoire RAM ● 16 To (disques de système d'exploitation)

7.2.1 IBM BigInsights on Cloud Data Scientist Module

Cette offre inclut les modules suivants :

- Big R
- Machine Learning
- Text Analytics
- Big SQL
- BigSheets

7.2.2 IBM BigInsights on Cloud Analyst Module

Cette offre inclut les modules suivants :

- Big SQL
- BigSheets

7.2.3 Données Twitter

a. Définitions

Rapport d'analyse : signifie les résultats ou sorties créés par les applications du Client sur le Service Cloud à l'aide du processus d'analyse et de dérivation d'informations à partir du Contenu Twitter. Il se peut que ces résultats ne contiennent pas de Contenu Twitter mais ils peuvent contenir du Contenu faisant double emploi avec le Contenu Twitter, par exemple des termes et références au domaine des Tweets.

Identifiant Tweet : signifie le numéro d'identification unique généré par Twitter pour chaque Tweet.

Tweets : affichage public dont le corps de texte contient au maximum 140 caractères, effectué par tout utilisateur final du service Twitter.

Contenu Twitter : signifie les Tweets et les Identifiants Tweet, les informations de profil public d'utilisateur final Twitter, ainsi que toutes œuvres dérivées.

b. Accès et Utilisation du Contenu Twitter

Le Service Cloud permet au Client de sélectionner et d'accéder au Contenu Twitter à des fins d'utilisation par le Client uniquement dans le Service Cloud. Le Contenu Twitter n'est pas détenu ou contrôlé par IBM. Le Contenu Twitter peut inclure des éléments non conformes, inexacts, trompeurs, indécents ou autrement inacceptables. IBM ou ses fournisseurs n'ont aucune obligation d'examiner, de filtrer, de vérifier, d'éditer ou de supprimer du Contenu Twitter. Cependant, ces opérations peuvent être effectuées par IBM ou ses fournisseurs à leur seule discrétion. Le Client accepte, à la demande d'IBM, de supprimer ou modifier rapidement tout Tweet pouvant être stocké sur le Service Cloud.

c. Volume des Données Twitter

Si le Client a acquis des autorisations d'utilisation d'une configuration de Service Cloud comprenant au minimum quinze (15) nœuds dans le cadre du Service Cloud, le Client peut alors obtenir l'accès au Contenu Twitter.

d. Restrictions relatives au Contenu Twitter

Le Client s'engage à ne pas :

- (1) utiliser le Contenu Twitter en violation de toute loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la législation sur la protection des données personnelles ou à toutes fins non autorisées ou inappropriées ;
- (2) télécharger ou supprimer le Contenu Twitter à partir du Service Cloud. Cependant, les Rapports d'Analyse peuvent être téléchargés ou supprimés à partir du Service Cloud ;
- (3) mettre à la disposition d'un tiers quel qu'il soit tout Contenu Twitter inclus dans le Service Cloud ;
- (4) utiliser le Contenu Twitter à des fins autres que celles autorisées dans le Service Cloud ;

- (5) agréger, mettre en mémoire cache ou stocker des données de localisation ou des informations géographiques contenues dans le Contenu Twitter séparément du Tweet auquel elles sont associées, ou utiliser les données de localisation ou les données géographiques incluses dans le Contenu Twitter pour tout motif autre que celui permettant d'identifier l'emplacement indiqué dans le Tweet ;
- (6) combiner le Contenu Twitter avec d'autres données, sauf si le Contenu Twitter est toujours clairement attribuable à Twitter ;
- (7) utiliser le Contenu Twitter fourni dans le cadre du Service Cloud pour effectuer des analyses sur un petit groupe d'individus ou un seul individu à toutes fins illégales ou discriminatoires ;
- (8) afficher le Contenu Twitter auquel il reçoit l'accès dans le cadre du Service Cloud ;
- (9) utiliser le Contenu Twitter ou toute analyse qui en découle dans le Service Cloud dans le cadre d'un réseau publicitaire ;
- (10) utiliser le Contenu Twitter pour mener des analyses correspondant à une série de mesures temporelles régulièrement générées, à l'aide des technologies identiques ou similaires, afin de comparer le rendement des programmes de télévision au fil du temps ou par rapport à un ensemble ou un sous-ensemble défini d'autres programmes de télévision ;
- (11) utiliser des unités de mesure d'utilisateur Twitter agrégées, telles que le nombre d'utilisateurs ou de comptes, obtenues en accédant au Contenu Twitter ou en l'utilisant dans le cadre du Service Cloud à toutes fins ;

e. Résiliation par IBM

L'accès et l'utilisation par le Client du Contenu Twitter sera automatiquement interrompu lors de la résiliation du Service Cloud. Nonobstant ce qui précède, outre les droits d'interruption et de résiliation stipulés dans le Contrat, IBM pourra cesser de fournir l'accès au Contenu Twitter à tout moment sans préavis et sans l'obligation de fournir au Client un remboursement, un avoir ou tout autre dédommagement.

f. Exclusion de Garantie et d'Indemnisation pour le Contenu Twitter

NONOBTANT LA GARANTIE STIPULÉE DANS LE CONTRAT, LE CONTENU TWITTER EST FOURNI EXCLUSIVEMENT « EN L'ÉTAT », « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET AVEC TOUS LES DÉFAUTS, ET LE CLIENT UTILISE LE CONTENU TWITTER A SES PROPRES RISQUES. IBM DÉCLINE TOUTES LES AUTRES GARANTIES EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES EN MATIÈRE DE VALEUR MARCHANDE, DE QUALITÉ, DE PERFORMANCES, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, AINSI QUE TOUTE GARANTIE APPARAISSANT DANS LE CADRE DES NÉGOCIATIONS, DE L'UTILISATION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES EN RAPPORT AVEC LE CONTENU TWITTER. IBM NE GARANTIT PAS QUE L'ACCÈS AU CONTENU TWITTER SOIT ININTERROMPU OU EXEMPT D'ERREURS. CETTE EXCLUSION DE GARANTIE PEUT NE PAS ÊTRE APPLICABLE DANS CERTAINES JURIDICTIONS ET LE CLIENT PEUT DISPOSER DE DROITS AU TITRE DE LA GARANTIE EN VERTU DE DISPOSITIONS LÉGALES D'ORDRE PUBLIC. CETTE GARANTIE EST PROROGÉE UNIQUEMENT PENDANT TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DU PRÉSENT CONTRAT (SAUF MENTION CONTRAIRE DANS LESDITES DISPOSITIONS LÉGALES).

TOUTE OBLIGATION D'INDEMNISATION DU CLIENT PAR IBM AU TITRE DU CONTRAT NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS A L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU CONTENU TWITTER PAR LE CLIENT.

g. Utilisation par le Gouvernement des États-Unis

Le Contenu Twitter est un « élément commercial », au sens défini dans le document 48 C.F.R. 2.101, qui se compose d'un « logiciel commercial » et d'une « documentation de logiciel commercial », ces termes étant utilisés dans le document 48 C.F.R. 12.212. Toute utilisation, modification, oeuvre dérivée, reproduction, publication, exploitation, affichage, divulgation ou distribution du Contenu Twitter par toute entité gouvernementale est interdite, à l'exception des cas expressément autorisés par les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. En outre, toute utilisation par des entités du gouvernement des États-Unis doit être conforme aux documents 48 C.F.R. 12.212 et 48 C.F.R. 227.7202-1 à 227.7202-4. Si le Client utilise le Contenu Twitter à titre

officiel en tant qu'employé ou représentant d'une administration fédérale, étatique ou locale du gouvernement des États-Unis et que le Client est dans l'incapacité juridique d'accepter la juridiction, la compétence ou d'autres clauses du présent document, ces clauses ne s'appliquent pas à ladite administration, mais uniquement dans les limites requises par la législation applicable. Le fabricant/entrepreneur est Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

7.2.4 Obligations du Client

Le Client accepte :

- à la suite de la configuration initiale par IBM des composants IBM Open Platform et de tous modules BigInsights sélectionnés, de surveiller, de configurer et de gérer les composants IBM Open Platform qui fonctionnent sous Ambari ainsi que les modules BigInsights. Voici des exemples de ces composants et logiciels : HBase, Hive, Zookeeper, Oozie, BigSQL, BigSheets, Big R, etc. Le Client a la possibilité de choisir les composants à exécuter mais est, par conséquent, responsable de la surveillance et de l'arrêt ou du démarrage de ces composants ;
- de limiter l'accès des membres de son entreprise au Service Cloud en partageant l'adresse URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe disponibles une fois que le cluster de Service Cloud est mis à disposition, et également d'octroyer et de révoquer les accès (par le biais d'entrées dans LDAP) ;
- de développer, selon les besoins ou le cas échéant, des programmes et applications sur le service afin d'analyser des données et d'obtenir les résultats correspondants. Le Client est également responsable de la qualité et des performances desdits programmes ou applications développés ;
- d'être responsable de l'utilisation et la maintenance de tous logiciels ou données admissibles ajoutés par ou au nom du Client au cluster. IBM peut fournir une assistance mais ne sera pas responsable de la maintenance, du déplacement ou de la suppression des logiciels et données admissibles ajoutés par le Client qui remplissent une partition ou qui ont une incidence sur le fonctionnement du service ;
- d'utiliser le dispositif de chiffrement de données Hadoop disponible sur l'Offre IBM SaaS afin de chiffrer les données conformément aux exigences métier ;
- de vérifier périodiquement le lien suivant pour être informé de toute indisponibilité planifiée avec ou sans perturbation : <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status> ;
- de sauvegarder l'ensemble des données, métadonnées, fichiers de configuration et paramètres d'environnement conformément aux exigences métier afin de garantir la continuité ;
- de restaurer les données, les métadonnées, les fichiers de configuration et les paramètres d'environnement à partir de toute sauvegarde, afin de garantir la continuité, dans le cas d'un incident de cluster de quelque type que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les incidents liés aux centres de données, points de livraison, serveurs, disques durs ou logiciels ; et
- d'assurer la continuité, la compatibilité et les performances de la plateforme du Service Cloud après l'installation du logiciel admissible (y compris tout module Open Source) ou la mise à niveau des composants IBM Open Platform ou des logiciels BigInsights.

Le Client est autorisé :

- à installer et exécuter sur le Service Cloud uniquement les logiciels qui sont requis pour l'exécution ou la prise en charge de l'analyse des données par le biais du logiciel IBM Open Platform ou BigInsights préinstallé. Il est interdit au Client d'installer ou d'utiliser tout autre logiciel de quelque nature que ce soit sur le Service Cloud ;
- à installer des modules Open Source additionnels à des fins d'utilisation avec le Service Cloud sur les nœuds. IBM n'est pas tenue de prendre en charge ces modules et n'est pas responsable des impacts sur les performances du Service Cloud en raison desdits modules additionnels. Si le logiciel installé par le Client est jugé par IBM comme compromettant la sécurité ou les directives de conformité aux normes de sécurité de l'infrastructure, du serveur ou de l'environnement, il peut être désactivé ou retiré par IBM.

7.2.5 Responsabilités Opérationnelles d'IBM

Dans le cadre du Service Cloud, IBM :

- fournira et gèrera les serveurs, l'espace de stockage et l'infrastructure de réseau pour le cluster ;
- fournira une configuration initiale des composants IBM Open Platform et de tous modules BigInsights sélectionnés ;
- fournira et gèrera une connexion Internet et un firewall interne à des fins de protection et d'isolation ;
- surveillera et gèrera les composants suivants sur le Service Cloud :
 - (1) composants réseau ;
 - (2) serveurs et leur stockage local ;
 - (3) système d'exploitation ;
 - (4) magasin de gestion des clés Hadoop ;
 - (5) LDAP sur le cluster Hadoop ;
 - (6) Gestionnaire de clusters Ambariet
- fournira des correctifs de maintenance, y compris des correctifs de sécurité appropriés pour le système d'exploitation, IBM Open Platform et tous modules BigInsights sélectionnés (et non pour les logiciels ou composants ajoutés séparément par le Client).

La maintenance régulière qui ne devrait nécessiter aucune immobilisation du système (maintenance « sans perturbation ») et la maintenance qui peut nécessiter l'immobilisation et le redémarrage du système (maintenance « avec perturbation ») seront effectuées aux heures planifiées publiées sur le site <https://developer.ibm.com/bluemix/support/#status>. Toutes modifications des heures de maintenance planifiées seront publiées moyennant un préavis minimum de 24 heures. Le Client sera informé des autres immobilisations planifiées au moins 24 heures à l'avance.

7.2.6 Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend des logiciels d'activation, qui ne doivent être utilisés 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.

7.2.7 Chiffrement

La principale méthode de chiffrement de données utilisateur est le chiffrement HDFS natif disponible dans Hadoop. Le Client est tenu d'identifier les données à chiffrer et de prendre les mesures requises pour garantir que les données sont chiffrées.

7.2.8 Informations personnelles et données réglementées

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. L'Offre IBM SaaS ne sera en aucun cas utilisée pour le

traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.

7.3 IBM Cloudant Dedicated Cluster

Les fonctionnalités de base suivantes sont incluses dans chacune des configurations de nœud décrites ci-dessous :

- Le Client reçoit l'accès au logiciel IBM Cloudant Data Layer, une base de données JSON (JavaScript Object Notation). Ce logiciel permet de stocker et d'extraire des données via une (1) API REST Cloudant, d'accéder aux bibliothèques SDK client et mobiles, l'indexation en texte intégral, la réplication maître et des analyses en temps réel via MapReduce.
- Pour chaque Instance du Service Cloud, IBM installera et configurera les composants du logiciel IBM Cloudant Data Layer sur un (1) serveur. Chaque serveur sera situé dans une infrastructure prise en charge sous la forme d'un centre de données du fournisseur de services (IaaS). Le Client peut sélectionner le fournisseur IaaS et les sites de centre de données à partir d'une liste définie par IBM.
- Le Client doit acquérir au minimum trois (3) Instances par cluster. IBM configurera les serveurs associés dans un ou plusieurs clusters. IBM configurera, à sa seule discrétion, un ou plusieurs équilibreurs de charge pour contrôler les charges de travail du système.

7.3.1 IBM Cloudant Bare Metal Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

7.3.2 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Outre les fonctionnalités de base décrites ci-dessus, les fonctionnalités suivantes sont applicables à ce Service Cloud :

- Pour chaque Instance du Service Cloud, le Client reçoit l'accès à un (1) serveur dédié à ses activités, qui n'est partagé avec aucun autre client.

7.3.3 Description de la Sécurité

Le service IBM Cloudant Dedicated est certifié US-EU Safe Harbor.

7.3.4 Protection des données

Si le Client met à disposition des Données Personnelles dans le cadre du Service Cloud, entre le Client et IBM, le Client est considéré comme seul responsable du traitement des Données Personnelles et désignera IBM comme sous-traitant du traitement (tels que ces termes sont définis dans la directive UE 95/46/EC) desdites Données Personnelles. IBM ne traitera ces Données Personnelles que dans les limites requises pour mettre à disposition le Service Cloud conformément au présent Descriptif de Services. IBM apportera une coopération raisonnable au Client dans le respect des obligations légales mises à la charge du Client, y compris lorsqu'un accès aux Données Personnelles est accordé par IBM. Le Client accepte qu'IBM transfère du contenu accessible au Service Cloud, y compris des Données Personnelles, hors du territoire à destination d'IBM aux États-Unis. Si IBM modifie la façon dont elle traite ou sécurise les Données Personnelles et que cette modification est à l'origine du non-respect par le Client des lois applicables à la protection des données, le Client est autorisé à résilier le Service Cloud concerné, dans les trente (30) jours suivant la notification de la modification adressée par IBM.

7.3.5 Informations personnelles et données réglementées

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. L'Offre IBM SaaS ne sera en aucun cas utilisée pour le traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.

7.3.6 Support Technique

Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte. Un Client Cloudant Dedicated a droit au support par e-mail 24h/24 et 7j/7 avec un temps de réponse d'une heure.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne, les niveaux de priorité et de gravité des problèmes ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de support technique, voir la section IBM Cloudant dans le manuel IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook.

7.4 IBM dashDB Enterprise

Le présent Descriptif de Services Cloud s'applique aux services DashDB suivants :

- IBM dashDB Enterprise 64.1 Virtual Machine
- IBM dashDB Enterprise 256.4 Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise MPP 4TB Bare Metal
- IBM dashDB Enterprise Transactional 12.128.1400
- IBM dashDB Enterprise Transactional 2.8.500

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.

Les forfaits dashDB Enterprise Transactional fournissent une base de données dashDB qui est optimisée pour le traitement des transactions en ligne (OLTP). 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.

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.

7.4.1 Description de la Sécurité

a. Informations personnelles et données réglementées

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. Le Service Cloud ne sera en aucun cas utilisé pour le traitement des informations personnelles sur la santé en tant que mécanisme de centralisation de données médicales au sens de la loi HIPAA.

b. 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.

c. 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.

- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

7.4.2 au Logiciel d'Activation

Ce Service Cloud comprend des logiciels d'activation, qui ne doivent être utilisés 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.

7.4.3 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.

7.5 IBM DataWorks

IBM DataWorks est un service de préparation et de déplacement de données entièrement géré dans le Cloud, qui permet aux analystes, développeurs, spécialistes de données et ingénieurs de données de mettre les données en action. DataWorks permet aux utilisateurs techniques et non techniques de découvrir, nettoyer, normaliser, transformer et déplacer les données dans le cadre du développement d'application et des scénarios d'utilisation analytiques.

7.5.1 IBM DataWorks Personal

Par Instance, 100 exécutions d'activité ou jusqu'à 1 To de bande passante de données sortantes par mois. Une bande passante de données sortantes est définie comme étant la quantité de données copiées sur une cible.

7.5.2 IBM DataWorks Professional

Par Instance, 500 exécutions d'activité ou jusqu'à 5 To de bande passante de données sortantes par mois. Une bande passante de données sortantes est définie comme étant la quantité de données copiées sur une cible.

7.5.3 IBM DataWorks Enterprise

Par Instance, 5 000 exécutions d'activité ou jusqu'à 50 To de bande passante de données sortantes par mois. Une bande passante de données sortantes est définie comme étant la quantité de données copiées sur une cible.