

IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud est une plateforme Cloud partagée qui fournit des outils et des ressources permettant l'intégration des applications Cloud et sur site. Les clients peuvent choisir parmi différentes applications Cloud et sur site prises en charge. Les Clients ont le choix entre les trois options d'abonnement suivantes à ce Service Cloud :

a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, Level 2 and Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud est disponible en trois tailles d'Instance prédéfinies. Ces tailles d'Instance se distinguent selon le nombre d'Actions autorisées et la durée d'exécution totale de la charge de travail en heures par mois.

Service Cloud	Actions par mois	Heures de charge de travail par mois
App Connect Professional on Cloud Level 1	20 000 actions	100 heures
App Connect Professional on Cloud Level 2	50 000 actions	250 heures
App Connect Professional on Cloud Level 3	100 000 actions	500 heures

Chaque Niveau permet aux Clients d'accéder aux fonctionnalités complètes de la plateforme, aux outils permettant de configurer, d'exécuter et de gérer les intégrations d'application, la connectivité aux applications cloud et sur site prises en charge, la connectivité de nœuds finaux illimités et un nombre illimité d'utilisateurs. Chaque Niveau limite le nombre total d'Actions par mois ou le nombre d'Heures d'utilisation autorisées par mois, de façon cumulative dans tous les environnements du Client.

Lorsque le Client achète le Service Cloud, il peut acquérir les Niveaux en multiples, dans n'importe quelle combinaison, afin de couvrir la capacité requise. Le Client a également la possibilité d'acheter des Actions et heures supplémentaires à l'aide de l'offre add-on en option décrite ci-dessous. Si l'utilisation de l'offre par le Client au cours d'un mois donné dépasse la capacité autorisée pour un Niveau autorisé ou le total des Niveaux, des redevances pour dépassement seront facturées au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction.

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS est un Service Cloud par abonnement basé sur l'acquisition de droits d'utilisation de Cœur de Processeur Virtuel permettant au Client d'acheter des droits d'utilisation pour les runtimes dédiés. Cette Instance dédiée permet au Client d'accéder aux fonctionnalités complètes de la plateforme, aux outils permettant de configurer, d'exécuter et de gérer les intégrations d'application, la connectivité aux applications cloud et sur site prises en charge, la connectivité de nœuds finaux illimités et un nombre illimité d'utilisateurs. Le Client sera tenu de se procurer un nombre minimum prescrit de cœurs virtuels pour utiliser la capacité dédiée.

Ce Service Cloud comprend également le droit d'utilisation d'IBM App Connect Personal. IBM App Connect Personal est un service cloud partagé qui permet aux utilisateurs de générer des flux d'intégration simples entre les applications. Les Actions consommées dans IBM App Connect Personal seront prises en compte dans le nombre cumulé d'Actions par mois.

c. Autorisation d'Utilisation Hybride d'IBM App Connect Professional

L'autorisation d'utilisation de l'offre Hybride IBM App Connect Professional permet au Client d'utiliser le Service Cloud via le Cloud ou d'installer le logiciel sur site (c-à-d, « Logiciel IBM »). Le Logiciel IBM inclus dans cette autorisation d'utilisation est IBM App Connect Professional.

Le Client est en mesure d'utiliser le Logiciel IBM et d'accéder au Support Technique et aux mises à jour de Logiciel IBM tant qu'il continue de s'abonner au Service Cloud.

1.1 Services Optionnels

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

Ce Service Cloud permet au Client d'utiliser des Actions supplémentaires par mois au-delà du nombre maximal d'Actions indiqué dans chaque Niveau. Chaque droit d'Instance fournit au Client 1 000 Actions supplémentaires et 5 heures d'utilisation de charge de travail.

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.

Le Client est tenu de fournir une connexion sécurisée au point d'accès de Service Cloud fourni par IBM. Les informations relatives à la connexion sécurisée des points d'extrémité sur site et du Cloud au Service Cloud sont disponibles dans la documentation du produit. Il est conseillé au Client de consulter et suivre les étapes recommandées lors de la configuration de la connectivité sécurisée.

Ce Service Cloud peut être utilisé pour traiter du contenu comportant des données personnelles si le Client, en tant que responsable du traitement des données, détermine que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection des données personnelles sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

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

3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance 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 cinq pour cent (5 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

Pour les Services Cloud regroupés (offres de Services Cloud individuelles conditionnées et vendues ensemble sous la forme d'une seule offre pour un prix combiné unique), le dédommagement sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Cloud regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuelle pour chaque Service Cloud individuel. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à un seul Service Cloud individuel dans une offre groupée à un moment donné.

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)
< 99,5 %	2 %
< 99,0 %	5 %

* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

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

<p>Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours</p> <p style="margin-left: 40px;">- 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: center;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
--	--

3.3 Exclusions

Les flux d'actions de déclenchement d'App Connect développés dans App Connector Designer ne sont pas couverts par ce SLA.

4. 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. 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
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défaillante. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure
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
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

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est vendu en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes 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. **Cœur de Processeur Virtuel** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Serveur Physique est un ordinateur physique comprenant des unités de traitement, de la mémoire et des fonctionnalités d'entrée-sortie et qui exécute des procédures, commandes ou applications demandées pour un ou plusieurs utilisateurs ou unités client. Lorsque des armoires, des boîtiers blade ou autres équipements similaires sont utilisés, chaque unité physique séparable (par exemple, blade ou unité montée en armoire) possédant les composants requis est considérée elle-même comme étant un Serveur Physique distinct. Un Serveur Virtuel correspond soit à un ordinateur virtuel créé à l'aide du partitionnement des ressources accessibles à un Serveur Physique, soit à un Serveur Physique non partitionné. Un Cœur de Processeur (généralement appelé processeur ou UC) est une unité fonctionnelle au sein d'un système informatique qui interprète et exécute des instructions. Un Cœur de Processeur comprend au moins une unité de contrôle d'instructions et une ou plusieurs unités arithmétiques ou logiques. Un Cœur de Processeur Virtuel correspond à un Cœur de Processeur dans un Serveur Physique non partitionné ou à un cœur virtuel affecté à un Serveur Virtuel. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Cœur de Processeur Virtuel accessible au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- c. **Élément** : unité de mesure par laquelle les excédents de Service Cloud sont facturés. Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Pour ce Service Cloud, un Élément est une Action. Une Action est un appel du Flux pour le compte du Client, tel qu'il est invoqué directement par le Client ou exécuté automatiquement en réponse à un événement déclencheur. Chaque exécution d'un Flux correspond à une Action. Seuls les Flux en cours d'exécution sont comptabilisés comme une Action. Si les Flux sont simplement déployés sans être exécutés, aucune Action n'est comptabilisée. Par exemple, si un Flux est transmis du Point A vers le Point B, chaque appel de ce Flux est comptabilisé comme 1 Action. Les redevances de dépassement d'Élément seront évaluées pour chaque Action dépassant l'utilisation autorisée du Client en fonction de l'offre à laquelle le Client a souscrit.

5.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud par le Client pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») ou comme défini dans la configuration sélectionnée par le Client, le Client sera facturé pour l'excédent, comme stipulé dans le Document de Transaction.

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, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

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.

- a. Secure Connector est un composant optionnel assurant la sécurité du transfert des données entre le Service Cloud et un nœud final situé derrière un firewall.
- b. Integration Studio est un composant optionnel qui permet aux utilisateurs de concevoir et de tester hors ligne des projets d'intégration puis de les publier sur le Service Cloud.

8. Dispositions Additionnelles

8.1 Dispositions Générales

Le Client accepte qu'IBM pourra désigner publiquement le Client en tant qu'abonné au Service Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.

8.2 Liens vers des Sites Web ou Services Tiers

Le Service Cloud peut contenir des liens vers ou être utilisé pour accéder à des services de données, bases de données, services Web ou logiciels tiers ou à tout autre contenu tiers (la totalité étant ci-après dénommée « Contenu ».) L'accès à ce contenu est fourni « EN L'ETAT », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AUCUNE GARANTIE DE TITRE, GARANTIE EN MATIERE DE DROIT DE PROPRIETE, DE NON-CONTREFAÇON OU DE NON-INGERENCE, ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UNE FIN PARTICULIERE. L'accès peut être résilié par les tiers concernés à leur propre discrétion et à tout moment. Le Client peut être tenu de conclure des contrats distincts avec les tiers pour accéder audit contenu ou l'utiliser. IBM n'est pas partie auxdits contrats distincts, mais le Client autorise IBM à fournir ledit accès dans le cadre du Service Cloud. Comme condition expresse du présent Contrat, le Client s'engage à respecter les dispositions desdits contrats distincts. Certaines applications d'extrémité peuvent être soumises à des limitations d'utilisation imposées par le fournisseur d'application. Cela peut donner lieu à un nombre d'appels autorisés à destination d'une application inférieur à la limite mensuelle du Service Cloud concerné.