

IBM Digital Content Hub

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 Digital Content Hub est une solution de gestion de contenu dans le cloud qui permet aux utilisateurs du secteur d'activité de stocker et gérer du contenu Web et des actifs associés tels que les images, les documents et les vidéos. Il fournit une large gamme d'API permettant l'accès à ses fonctions, ainsi qu'une interface utilisateur professionnelle adaptée aux tablettes pour gérer le contenu et les actifs.

1.1 IBM Digital Content Hub – Base

Ce Service Cloud permet au Client de stocker jusqu'à 10 000 éléments de contenu, sous réserve des allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 10 Go
- Transfert de Données – 100 Go

Stockage d'Actifs : espace de stockage total (en Go) requis pour tous les contenus et actifs gérés dans le Service Cloud.

Transfert de Données : transfert de données total (en Go) consommé par les applications demandant des contenus ou actifs publiés au Service Cloud.

1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.2 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Digital Content Hub – Base

1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Base par tranches de 10 Go.

1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Base par tranches de 100 Go.

1.3 IBM Digital Content Hub – Standard

Ce Service Cloud permet au Client de stocker jusqu'à 100 000 éléments de contenu, ainsi que les allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 25 Go
- Transfert de Données – 250 Go

1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.4 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Digital Content Hub – Standard

1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Standard par tranches de 10 Go.

1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Standard par tranches de 100 Go.

1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

Cette Offre de Service Cloud fournit au Client les allocations de stockage d'actifs et de transfert de données suivantes :

- Stockage d'Actifs – 50 Go
- Transfert de Données – 500 Go

1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Stockage d'Actifs additionnelle par tranches de 10 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Stockage d'Actifs Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use

Ce service fournit une capacité de Transfert de Données additionnelle par tranches de 100 Go selon la méthode de paiement à l'utilisation lorsque le Client dépasse la capacité de Transfert de Données Supplémentaire à laquelle il a droit.

1.6 Offres optionnelles/additionnelles pour IBM Digital Content Hub – Plus

1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Stockage d'Actifs du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Plus par tranches de 10 Go.

1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer

Cette offre optionnelle augmente l'allocation de Transfert de Données du Client au-delà de l'allocation incluse dans l'abonnement à IBM Digital Content Hub – Plus par tranches de 100 Go.

2. Description de la Sécurité

Ce Service IBM se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, 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.

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.

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 création et de distribution du 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 dix pour cent (10 %) 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)
< 99,9 %	2 %
< 99 %	5 %
< 98 %	10 %

* 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 : 60 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="padding-left: 40px;">- 60 minutes de Durée d'Indisponibilité</p> <p style="padding-left: 40px;">= 43 140 minutes</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="padding-left: 40px;">Au total 43 200 minutes</p>	<p>= 2 % de crédit de Disponibilité pour 99,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel</p>
---	--

4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par téléphone, 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.

5. Droit 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

- b. **Gigaoctet** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Gigaoctet représente 2 puissance 30 d'octets de données (soit 1 073 741 824 octets). Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total de Gigaoctets traités par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (ou « PoE ») 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.

5.3 Paiement à l'Utilisation

Si l'utilisation réelle par le Client de l'allocation de Stockage d'Actifs et de Transfert de Données incluse dans l'abonnement au Service Cloud pendant la période de mesure dépasse la limite incluse dans le droit d'utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent selon la méthode de paiement à l'utilisation au prix indiqué 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, 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 Dispositions Générales

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

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.

7.3 Utilisation de Données

IBM peut (a) compiler des données cumulées et récapitulatives liées à l'utilisation par le Client d'IBM Digital Content Hub (à l'exclusion des informations personnelles), ainsi que (b) préparer des rapports, des études, des analyses et d'autres travaux à partir de cette compilation et cette analyse (ci-après dénommées collectivement « Données Compilées »). IBM conserve tous les droits de propriété sur les Données Compilées.

En outre, les contenus et les Données Client pourront être utilisés par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement hors production, à condition qu'IBM supprime auparavant les zones de données contenant l'identité du Client, et le Client peut choisir que ses données ou contenus ne soient pas utilisés à des fins hors production en contactant le Support Technique.