

IBM Application Integration Suite on Cloud

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 Application Integration Suite on Cloud (AISoC) est une suite de services Cloud partagés. Cette offre fournit une solution combinant les fonctionnalités suivantes :

- IBM Integration Bus on Cloud – conteneurs d'exécution d'intégration
- IBM App Connect Professional on Cloud – environnement de connecteur et outils d'utilisateur professionnel
- IBM API Connect Professional on Bluemix – services de gestion d'API

1.1 IBM Application Integration Suite on Cloud Level 1, Level 2, Level 3

Le Service Cloud est proposé avec un choix de 3 environnements préconfigurés fournissant au Client les fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalités	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Conteneurs d'exécution d'intégration	1 cœur de processeur virtuel, 8 Go de mémoire	2 cœurs de processeur virtuel, 16 Go de mémoire	3 cœurs de processeur virtuel, 24 Go de mémoire
Environnement de Connecteur et Outils d'Utilisateur Professionnel	Nombre illimité de nœuds finaux et d'utilisateurs, avec un total de 20 000 actions ou 100 heures	Nombre illimité de nœuds finaux et d'utilisateurs, avec un total de 50 000 actions ou 250 heures	Nombre illimité de nœuds finaux et d'utilisateurs, avec un total de 100 000 actions ou 500 heures
Appels d'API gérés par mois	350 000	700 000	1 050 000
Fonctionnalité	Complète	Complète	Complète
Support	Inclus	Inclus	Inclus

Hébergée dans le Cloud IBM, la Suite fournit les mêmes fonctionnalités enrichies dans chaque niveau, pour :

- connecter en toute sécurité les applications Cloud et sur site en vue d'une intégration hybride transparente ;
- créer des intégrations à l'aide de modèles d'intégration et connecteurs enrichis ;
- créer des micro-services et les exposer sous forme d'API.

1.2 IBM Application Integration Suite on Cloud – per Virtual Processor Core

Ce module propose les mêmes fonctionnalités que celles du Niveau 1 ci-dessus autorisées dans le cadre de l'unité de mesure de redevance Cœur de Processeur Virtuel.

1.3 Autorisation d'Utilisation Hybride d'IBM Application Integration Suite

L'autorisation d'utilisation de l'offre Hybride Application Integration Suite permet au Client d'utiliser l'offre de 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 Application Integration Suite.

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.

1.4 Dispositifs et Fonctionnalités des Composants de la Suite

1.4.1 Conteneurs d'exécution d'intégration (gérés par IBM Integration Bus on Cloud)

Le service IBM Integration Bus on Cloud est un service Cloud partagé qui permet aux utilisateurs de déployer des solutions d'intégration qui ont été développées à l'aide d'IBM Integration Toolkit dans un conteneur.

Cette offre fournit une solution permettant :

- le déploiement des solutions d'intégration ;
- la surveillance des solutions d'intégration déployées.

Un conteneur permet au Client d'assembler une application avec toutes ses dépendances dans une unité normalisée à des fins de développement de logiciel. Un conteneur contient tous les composants nécessaires, notamment le module d'exécution ainsi que les outils et bibliothèques système, afin de permettre au Client de déployer sa solution d'intégration. Les conteneurs sont disponibles dans différentes tailles, par exemple 4 Go, ce qui décrit l'espace mémoire auquel un conteneur a accès dans le Centre de Données IBM Softlayer.

Des exemples de solution d'intégration sont fournis pour permettre aux Clients de mettre en route le Service Cloud. Il ne s'agit que des exemples qui ne doivent pas être utilisés en phase de production.

1.4.2 Environnement de Connecteur et Outils d'Utilisateur Professionnel (gérés par IBM App Connect Professional)

IBM App Connect Professional on Cloud est un service Cloud partagé qui fournit des outils et des ressources permettant l'intégration des applications Cloud et sur site. Il inclut des outils permettant aux utilisateurs professionnels de générer des flux d'intégration simples connectant des applications.

Chaque niveau d'Application Integration Suite on Cloud inclut un nombre défini d'Actions par mois permettant l'utilisation de l'environnement de connecteur et des outils d'utilisateur professionnel.

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.

1.4.3 Service de Gestion d'API (géré par IBM API Connect Professional on Bluemix)

IBM API Connect on Bluemix permet aux entreprises d'accélérer leur transformation numérique gérée par des API et des micro-services. Il permet la création automatique d'API, la reconnaissance simple des systèmes et enregistrements, l'accès en libre-service destiné aux développeurs internes et tiers, ainsi que la sécurité et la gouvernance intégrées. Un Appel d'API désigne l'invocation du service de gestion d'API via une interface programmable.

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>.

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.

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

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours	
- 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 5 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/>	
Au total 43 200 minutes	

4. Exclusions

La disponibilité des Actions IBM App Connect Professional, qu'elles soient invoquées directement par le Client ou exécutées automatiquement en réponse à un événement déclencheur, telles qu'elles sont développées dans l'App Connect Designer par le Client, ne donne pas droit à un crédit de disponibilité SLA.

5. 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. En outre, les Clients reçoivent un support technique associé à un ticket dont les objectifs de temps de réponse sont définis ci-dessous. Le support technique est offert dans le cadre du Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre « add-on » distincte.

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.

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 2 heures ouvrables
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, 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 4 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, du lundi au vendredi

6. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

6.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est vendu en fonction des unités de mesure de redevance suivantes indiquées 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 (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- 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 les outils d'utilisateur professionnel et l'environnement de connecteur de ce Service Cloud, un Élément est une Action.
- 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.

6.2 Redevances Mensuelles Partielles

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

6.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction pour le Service Cloud.

Si l'utilisation du service au cours d'un mois donné dépasse l'utilisation autorisée pour les Actions incluses dans le composant IBM App Connect Professional de la suite AISoC, des redevances pour dépassement par 1 000 Eléments seront facturées au Client au prix indiqué dans le Document de Transaction.

Si le Client dépasse le nombre maximal d'appels d'API gérés par mois pour l'offre API Connect Professional on Bluemix, comme défini dans le Niveau applicable du Service Cloud, des redevances pour dépassement seront facturées au Client au prix indiqué. Les détails des redevances pour dépassement peuvent également être demandés à l'ingénieur commercial IBM du Client.

6.4 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements, des sorties d'outils système et l'accès aux locaux du Client, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

7. 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.

8. 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.

- a. IBM Integration Bus on Cloud Component Enabling Software
 - Integration Toolkit est accessible via le téléchargement du Developer Edition d'IBM Integration Bus.

- b. IBM App Connect Professional Component Enabling Software :
- 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.
 - 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.

9. Dispositions Additionnelles

9.1 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.

9.2 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.